



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HUBUNGAN MANAJEMEN MUTU PELAYANAN DENGAN PARTISIPASI ORANG TUA SISWA DI SMA KECAMATAN GAUNG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

TESIS

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister
Pendidikan (M.Pd.) Pada Program Studi Pendidikan Agama Islam
Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam



OLEH:

NURHAN
NIM. 21790115666

PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1441 H. / 2019 M.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PROGRAM PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Nama
Nomor Induk Mahasiswa
Gelar Akademik
Judul

Nurhan
21790115666
M.Pd (Magister Pendidikan)
Hubungan Manajemen Mutu Pelayanan dengan
Partisipasi Orang tua Siswa di SMA Kecamatan Gaung
Kabupaten Indragiri Hilir.

Tim Penguji

Dr. Hj. Andi Murniati, M.Pd
Penguji I/Ketua

Dr. Jumni Nelli, M.Ag
Penguji II/ Sekretaris

Dr. Risnawati, M.Pd
Penguji III

Dr. Salmaini Yeli, M.Ag
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan 22 Juli 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nurhan (2019) : Hubungan Manajemen Mutu Pelayanan dengan Partisipasi Orang Tua Siswa di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir

Secara umum, manajemen mutu pelayanan di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir, sudah baik, namun demikian partisipasi orang tua, masih rendah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang valid dan reliabel tentang manajemen mutu pelayanan dengan partisipasi orang tua Siswa di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

Untuk mencapai tujuan tersebut, data diperoleh melalui angket yang disebarakan kepada 104 orang tua siswa sebagai responden. Setelah data diperoleh, maka dianalisis dengan menggunakan analisis *product moment* dan *regresi* yang terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan uji linieritas garis regresi. Adapun perhitungannya menggunakan *Statistical Package of Social Science (SPSS) version 22*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; *Pertama*, bahwa tingkat mutu pelayanan di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir, telah mencapai 77,28% yang diharapkan. Jika, hasil yang diharapkan adalah 100%, maka hanya perlu 22,72% saja, mutu pelayanan di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir akan mencapai 100%. *Kedua*, bahwa tingkat partisipasi orang tua di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir, telah mencapai 93,76% yang diharapkan. Sementara hasil yang diharapkan adalah 100%. Artinya, hanya perlu 6,24% saja, partisipasi orang tua di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir akan mencapai 100%. *Ketiga*, bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara manajemen mutu sekolah dengan partisipasi orang tua siswa di SMA Negeri Kecamatan Gaung, baik pada taraf signifikansi 5 % maupun 1 %. Adapun tingkat hubungan mutu pelayanan terhadap partisipasi orang tua di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebesar 60.8%, sedangkan sisanya yaitu 39,2% dipengaruhi oleh variabel lain selain mutu pelayanan. Kesimpulan terhadap hasil tersebut, memiliki standar kesalahan estimasi sebesar 1.756

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Kepala Sekolah, dan Partisipasi Orang Tua



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Nurhan (2019) : The Relationship between Service Quality Management and Students' Parents Participation in Senior High School Gaung District, Indragiri Hilir Regency

In general, the management of service quality in state senior high school Gaung District Indragiri Hilir Regency is good, but the parents' participation is still low. Therefore, this study aims to obtain valid and reliable information about service quality management with the participation of students' parents in Senior High School Gaung Subdistrict, Indragiri Hilir Regency.

To achieve this goal, data were obtained through questionnaires distributed to 104 parents of students as respondents. After the data is obtained, it is analyzed using product moment analysis and regression which is first carried out normality test and regression line linearity test. The calculation uses Statistical Package of Social Science (SPSS) version 22.

The results of the study show that; First, that the level of service quality in Senior High School Gaung District Indragiri Hilir Regency has reached 77.28% expected. If, the expected results are 100%, then only 22.72% is needed, the quality of service in Senior High School Gaung District Indragiri Hilir Regency will reach 100%. Second, that the level of participation of parents in Senior High School Gaung district, Indragiri Hilir Regency, has reached 93.76% expected. While the expected results are 100%. That is, only need 6.24%, the participation of parents in Senior High School Gaung District Indragiri Hilir Regency will reach 100%. Third, that there is a significant correlation between school quality management and the participation of students' parents in Senior High School Gaung District, both at the significance level of 5% and 1%. The level of relationship between service quality and parental participation in Senior High School Gaung district, Indragiri Hilir Regency is 60.8%, while the remaining 39.2% is influenced by other variables besides service quality. The conclusion of these results, has a standard estimated error of 1,756

Keywords: Quality Management, Principal, and Parents' Participation.

UIN SUSKA RIAU



ملخص

نورحان (٢٠١٩) : العلاقة بين إدارة جودة الخدمة ومشاركة أولياء الطلاب في المدرسة العالية مقاطعة جاوانج منطقة إندراغيري هيلير.

بشكل عام، تعد إدارة جودة الخدمة في المدرسة العالية الحكومية جيدة، لكن مشاركة الوالدين لا تزال منخفضة. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى الحصول على معلومات صحيحة وموثوقة حول إدارة جودة الخدمة بمشاركة أولياء الطلاب في المدرسة العالية مقاطعة جاوانج منطقة إندراغيري هيلير.

لتحقيق هذا الهدف، تم الحصول على البيانات من خلال استبيانات وزعت على ١٠٤ أولياء الطلاب كمجيبين. بعد الحصول على البيانات، يتم تحليلها باستخدام تحليل لحظية المنتج والانحدار الذي يتم أولاً إجراء اختبار الحالة الطبيعية واختبار خطية خط الانحدار. يستخدم الحساب الإصدار ٢٢ من الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

نتائج الدراسة تبين أن؛ أولاً، أن مستوى جودة الخدمة في المدرسة العالية مقاطعة جاوانج منطقة إندراغيري هيلير قد بلغ ٢٨.٧٧٪ متوقعًا. إذا كانت النتائج المتوقعة ١٠٠٪، عندها لن تكون هناك حاجة إلى ٧٢.٢٢٪ فقط، فإن جودة الخدمة في المدرسة العالية مقاطعة جاوانج منطقة إندراغيري هيلير ستصل إلى ١٠٠٪. وثانيًا، أن مستوى مشاركة أولياء في المدرسة العالية مقاطعة جاوانج منطقة إندراغيري هيلير، قد بلغ ٧٦.٩٣٪ متوقعًا. في حين أن النتائج المتوقعة هي ١٠٠٪. وهذا هو، تحتاج فقط ٢٤.٦٪، ومشاركة أولياء في المدرسة العالية مقاطعة جاوانج منطقة إندراغيري هيلير سوف تصل إلى ١٠٠٪. ثالثًا، أن هناك ارتباطًا كبيرًا بين إدارة جودة المدارس ومشاركة أولياء الطلاب في المدرسة العالية مقاطعة جاوانج منطقة إندراغيري هيلير، على مستوى الأهمية البالغ ٥٪. و١٪. يبلغ مستوى العلاقة بين جودة الخدمة ومشاركة الوالدين في المدرسة العالية مقاطعة جاوانج منطقة إندراغيري هيلير ٦٠.٨٪، في حين أن ٢٠.٣٩٪ المتبقية تتأثر بمتغيرات أخرى إلى جانب جودة الخدمة. استنتاج هذه النتائج، يحتوي على خطأ تقديري قياسي قدره ٧٥٦،١

الكلمات الرئيسية: إدارة الجودة، مدير المدرسة، ومشاركة أولياء الطلاب

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamiin...

Segala puji hanyalah milik Allah SWT., yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan menyusun tesis ini dengan Judul : **“Hubungan Manajemen Mutu Pelayanan Dengan Partisipasi Orangtua Siswa di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir”**.

Shalawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW., dengan keluhuran akhlaknya, beliau telah membimbing dan membawa perubahan dalam pendidikan dan peradaban umatnya meniti jalan kebenaran.

Dalam penulisan tesis ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. K. H. Akhmad Mujahiddin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau, beserta staf di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Afrizal M, MA, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau, beserta dosen dan staf yang telah melayani keperluan mahasiswa selama mengikuti proses perkuliahan dan bimbingan di Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Iskandar Arnel, MA selaku wakil Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.
 4. Ibu Dr. Andi Murniati, M.Pd selaku Ketua Program Studi PAI Pascasarjana UIN Suska Riau.
 5. Dr. Sri Murhayati, M.Ag dan Dr. H. Abu Bakar, M.Pd sebagai pembimbing I dan pembimbing II, yang telah membimbing penulis, sehingga penulisan tesis ini dapat penulis selesaikan.
 6. Terkhusus kepada Ibunda tercinta, dan terima kasih setulusnya kepada istri (*Nurhayati*) serta ananda-ananda tersayang, yang dengan sabar dan senantiasa menyampaikan do'a sehingga penulis selesai dalam studi ini;
 7. Seluruh dosen, staf dan karyawan di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.
 8. Seluruh Civitas Akademika di lingkungan UIN SUSKA, khususnya rekan-rekan se angkatan, yang senantiasa mendorong dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
- Penulis menyadari tesis ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa saran dan kritik yang membangun demi kebaikan tesis ini. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan berbagai pihak, terlebih bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Terima kasih.

Pekanbaru, 18 Juni 2019

Penulis

NURHAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
NOTA DINAS	
PENGESAHAN PEMBIMBING DAN KETUA PRODI	
PENGESAHAN PENGUJI	
SURAT PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
PEDOMAN TRANSLETASI	viii
ABSTRAK	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakangMaslah	1
B. PenegasanIstilah.....	11
1. HubunganManajemenMutuPelayanan	11
2. Partisipasi Orang Tua	12
C. IdentifikasiMasalah.....	13
D. BatasanMasalah	14
E. RumusanMasalah.....	14
F. TujuanPenelitian	14
 BAB II KERANGKA TEORI	
A. KerangkaTeori	15
1. ManajemenMutuPelayanan.....	15
2. Partisipasi Orang TuaSiswa	36
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Orang TuaSiswa...49	
B. Tinjauan Penelitian Yang Relevan	52
C. Kerangka Berfikir	58
D. Konsep Operasional	60
E. Hipotesis	61
 BAB IIIMETODE PENELITIAN	
A. PendekatanPenelitian	62
B. ObjekdanSubyekPenelitian	62
C. PopulasidanSampel	63
D. TeknikPengumpulan Data.....	64
E. ValiditasdanReliabilitasInstrumenPenelitian.....	65
F. TeknikAnalisis Data	73



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum Penelitian	75
B. Temuan Khusus Penelitian	89
C. Analisa Data Penelitian	98
D. Pembahasan Hasil Penelitian	111
E. Kelemahan Penelitian	118

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	121
B. Saran-saran	122

**DAFTAR KEPUSTAKAAN
BIODATA PENULIS
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi, pendidikan merupakan sebuah hal mutlak bagi seseorang agar memiliki daya saing yang tinggi. Tanpa memiliki pendidikan yang memadai, seorang anak akan sulit menghadapi persaingan tenaga kerja yang makin kompetitif. Pendidikan adalah salah satu kebutuhan dasar kehidupan manusia yang akan menentukan kualitas hidup manusia.

Walaupun bukan satu – satunya faktor yang menentukan, tidak dapat dipungkiri bahwa ilmu pengetahuan merupakan kunci sukses hidup seseorang dan ilmu pengetahuan diraih melalui pendidikan. Pendidikan juga diyakini berperan penting dalam upaya pengentasan kemiskinan, baik miskin ilmu, mental, fisik maupun materi.¹ Berbagai program pun diselenggarakan untuk memenuhi hak pendidikan ini, misalnya program wajib belajar sembilan tahun dan berbagai sekolah gratis.

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan/ menyelenggarakan pelayanan pendidikan kepada pelanggannya (siswa) untuk meningkatkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dalam transformasi

¹ Muzayyin Arifin, *Filsafat Pendidikan Islam*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), hlm.41.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik. Kualitas dalam bidang pendidikan sama pentingnya dengan kualitas dalam bidang bisnis.² Permasalahan kualitas dalam bidang pendidikan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan kurikulum dan harapan siswa yang nantinya akan menghasilkan SDM yang memiliki intelektual dan kualitas.

Kebutuhan masyarakat akan pendidikan berkualitas ini menjadi tantangan bagi institusi pendidikan. Beragam status pun dikejar, mulai dari akreditasi, sistem manajemen, hingga membuka kelas akselerasi dan internasional untuk menunjukkan kualitas suatu instansi pendidikan. Akhirnya kualitas pendidikan menjadi komoditi bisnis, padahal salah satu cara mengetahui kualitas pendidikan adalah dengan mengukur kualitas layanannya. Dan itu artinya kualitas pendidikan ditentukan oleh pelanggan, bukan pihak penjual status. Kualitas suatu sekolah tidak diukur dari luasnya area, megahnya bangunan sekolah atau tingginya nilai raport siswa. Kualitas sekolah lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan yang salah satu proses identifikasinya dapat dilakukan melalui pengukuran partisipasi pelanggan, dalam hal ini para peserta didik (siswa). Untuk mencapai tingkat partisipasi yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang

²Purwa Udiutom, "Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011", dalam *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa* edisi I/ 2011, h. 2-3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”.³

Oleh karena itu, peran serta masyarakat dalam pengambilan keputusan/kebijakan dan perencanaan di sekolah, dapat meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan di sekolah. Misalnya komite sekolah secara sepihak menetapkan biaya pendidikan yang menurut orang tua cukup tinggi biayanya yang seharusnya bisa dipenuhi melalui bantuan operasional sekolah, selain itu komite sekolah tidak mengajak untuk bermusyawarah bersama-sama dan mengabaikan pendapat orang tua. Sehingga, masyarakat kurang merasa memiliki, kurang bertanggung jawab dalam memelihara dan membina sekolah di mana anak-anaknya sekolah, dan partisipasi masyarakat lebih banyak bersifat dukungan input (dana).⁴ Berdasarkan hasil penelitian oleh Yayan Dianabawa partisipasi masyarakat masih termasuk kategori sedang dalam pendirian dan pembiayaan lembaga, dalam memberikan dukungan moral dan keterlibatan pembuatan keputusan lembaga.⁵

Menurut Muhammad Wahyuddin dalam tesisnya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall”, menunjukkan bahwa partisipasi dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk. Salah satu faktor yang menentukan partisipasi pelanggan adalah persepsi pelanggan

³Julina, “Menuju Kepuasan Pelanggan melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan”, dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* Vol. 01 No. 01, 2001.

⁴Siti Irine Astuti Dwiningrum. *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 13

⁵ Yayan Diana, “Partisipasi Masyarakat Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini TK/RA di Kec. Wates Kab. Kulon Progo” Yogyakarta. *Tesis*. UNY, 2012)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).⁶

Selain itu, hasil penelitian yang lain menunjukkan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi partisipasi seseorang, yaitu faktor internal meliputi kemauan berupa sikap dan motivasi serta kemampuan berupa pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki oleh individu. Dan yang kedua faktor eksternal berupa kesempatan yang mendorong individu untuk ikut berpartisipasi dalam program, berupa pemberian akses.⁷ Hal ini, menegaskan bahwa faktor eksternal seseorang, yaitu adanya kesempatan yang kuat untuk berpartisipasi, menjadi salah satu faktor yang mendorong untuk melakukan partisipasi. Sekolah yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, maka akan mendorong untuk memberikan peluang yang sebesar-besarnya bagi partisipasi orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurma Fitriani, Bambang Budi Wiyono, dan Bambang Setyadin, menunjukkan bahwa persepsi seseorang terhadap sesuatu yang dituju, akan mempengaruhi partisipasi seseorang. Artinya,

⁶ Muhammad Wahyuddin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store Solo Grand Mall". *Tesis* Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, (Surakarta, Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2000), h. 39.

⁷D. A. Lokita, "Partisipasi Masyarakat dalam Program Pengelolaan Sampah (Kasus Implementasi Corporate Social Responsibility PT Indocement Tunggul Prakarsa Tbk. di Desa Gunung Sari, Kecamatan Citeureup, Kabupaten Bogor)" dalam *Tesis*(Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2011) dan T. Mardikanto &P. Soebiato, *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dan tingkat partisipasi siswa dalam kegiatan di sekolah.⁸

Munjiati Munawaroh, (Ekonomi Manajemen Undip 2000), melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Partisipasi pada Industri Pendidikan di Yogyakarta” (*Studi Kasus pada Program Perguruan Tinggi yang Memperoleh Peringkat Akreditasi A dan B dari Badan Akreditasi Nasional*). Hasil penelitiannya adalah tidak terdapat perbedaan kualitas jasa antara program studi yang memperoleh akreditasi A dan B pada aspek *reability*, *responsiveness*, *tangible* dan *empathy*. Namun pada aspek *assurance* mengalami perbedaan yang signifikan pada kualitas jasa antara program studi yang memperoleh akreditasi A dan B.⁹

Sementara Dhony Hestung Gitomo, (Ekonomi Manajemen Undip 2009), meneliti mengenai “Pengaruh Elmen-Elmen Kualitas Pelayanan dan Orientasi Pelanggan terhadap Partisipasi Pelanggan; *Studi Kasus pada PT BPR Klepu Mitra Kencana*”. Dari kelima variabel, kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh paling kuat terhadap partisipasi pelanggan, sedangkan variabel bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh paling rendah diantara variabel lainnya.¹⁰

⁸Nurma Fitriani, dkk, “Hubungan antara Persepsi dan Tingkat Partisipasi Siswa dalam Kegiatan Ekstrakurikuler Pramuka di SMPN Se-Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang” dalam fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/04/nurma.pdf

⁹ Munjiati Munawaroh, “Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industri pendidikan di Yogyakarta”, Skripsi Universitas Diponegoro, (Semarang: Perputakaan Undip Semarang, 2000), h. 31.

¹⁰ Dhony Hestung Gitomo, “Pengaruh elmen-elmen kualitas pelayanan dan orientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (*Studi kasus pada PT BPR Klepu Mitra Kencana*)”, Skripsi Universitas Diponegoro, (Semarang: Perputakaan Undip Semarang, 2000), h. 39.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari beberapa kajian yang peneliti paparkan tersebut di atas, menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan, maka akan semakin meningkat partisipasi para pelanggannya. Sebaliknya, mutu pelayanan yang rendah, akan mengurangi partisipasi yang dilakukan oleh pelanggan. Dalam konteks lembaga pendidikan, pelanggan adalah orang tua. Kenapa partisipasi orang tua menjadi penting dalam dunia pendidikan? Sebab, partisipasi orang tua diperlukan dalam pendidikan, karena partisipasi orang tua atau *parental involvement* dalam pendidikan anak-anak telah dilihat sebagai mekanisme untuk meningkatkan standar, mengembangkan kemitraan baru antara sekolah dan orang tua di masyarakat setempat. Partisipasi orang tua juga dipandang memainkan peran dalam peningkatan pembelajaran siswa, istilah tersebut mungkin memiliki beberapa arti seperti cita-cita dan harapan orang tua, partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah, lingkungan rumah yang mendukung kegiatan belajar dan komunikasi orang tua dan anak tentang hal-hal yang terjadi di sekolah.¹¹

Menurut Gonzalez dan Wolters, partisipasi orang tua mencerminkan sejauh mana orang tua hadir dan menyisipkan diri mereka ke dalam kehidupan anak-anaknya. Kemudian, Nasruddin menjelaskan bahwa kurangnya kasih sayang orang tua terhadap anak, akan menimbulkan berbagai kesukaran pada diri anak, baik kesukaran dari segi emosional maupun dari segi perkembangan intelektual anak.¹² Sudah tentu situasi yang demikian

¹¹K. Marjoribanks, *Family And School Capital: Towards A Context Theory Of Students' School Outcomes*. (Dordrecht, Netherlands: Kluwer Academic, 2002)

¹²Nasruddin, "Kerjasama orang tua dan guru dalam meningkatkan prestasi belajar anak". Dalam *Jurnal Serambi Ilmu* vol. 7 no. 1, h. 57-66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan merugikan proses belajar anak dalam rangka memperoleh prestasi belajar yang diinginkan. Hanya dengan memberi rasa cinta kasih sayang yang tulus dari orang tua, seorang anak dapat menunjukkan potensinya.

Oleh sebab itu, dalam keluarga anak diberikan banyak pengalaman sehingga terbentuk kepribadian dari anak sejak awal. Akan tetapi, banyak para orang tua menyerahkan sepenuhnya pendidikan anak pada sekolah. Padahal seharusnya orang tua memberikan perhatian dan semangat belajar yang lebih, karena waktu di rumah lebih banyak daripada di sekolah. Orang tua tetap perlu memberikan kasih sayang dan penghargaan agar dapat membentuk mental yang sehat supaya semangat belajar anak tetap ada. Apabila orang tua yang kurang memberikan kasih sayang kepada anak, maka akan menimbulkan rasa emosional pada anak dan akhirnya akan timbul rasa malas belajar. Kasih sayang orang tua dapat diwujudkan dalam bentuk partisipasi dengan berusaha meluangkan waktunya untuk berdialog, bergurau, berkomunikasi serta dapat memenuhi kebutuhan lainnya selain kebutuhan sekolah.¹³

Partisipasi orang tua merupakan keterlibatan orang tua secara nyata dalam suatu kegiatan. Partisipasi orang tua itu bisa berupa gagasan, kritik membangun, dukungan, dan pelaksanaan pendidikan.¹⁴ Orang tua memiliki peran sangat penting dalam pendidikan dan kemajuan sekolah. Bentuk partisipasi yang diberikan dapat berupa ide, tenaga, dan materi atau harta

¹³Mardanu, *Peranan Orang Tua dalam Upaya meningkatkan Mutu Pendidikan Anak*. (Jakarta: Cakrawala Pendidikan, 1997)

¹⁴E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional: Dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*. (Bandung: Rosda Karya, 2007)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

benda. Menurut Hamidjoyo, partisipasi dapat digolongkan dalam beberapa bentuk, yaitu pikiran, keterampilan (berupa keahlian tertentu yang dimiliki seseorang dan bisa diterapkan dalam suatu kegiatan), tenaga, harta benda, dan uang.¹⁵ Kemudian, orang tua juga berperan dalam menyediakan lingkungan belajar yang kondusif sehingga peserta didik dapat belajar dengan tenang dan menyenangkan. Beberapa hal yang dapat disarankan terhadap orang tua untuk membentuk lingkungan belajar yang kondusif di rumah, yaitu sebagai berikut.

Pertama, menciptakan budaya belajar di rumah. Orang tua juga sebaiknya ikut belajar pada jam-jam belajar seperti membaca majalah, menulis puisi, dan menulis program kerja, sehingga tercipta budaya belajar. *Kedua*, memprioritaskan tugas yang terkait secara langsung dengan pembelajaran di sekolah. Jika banyak kegiatan yang harus dilakukan anak, maka utamakan yang terkait dengan tugas pembelajaran. *Ketiga*, mendorong anak untuk aktif dalam berbagai kegiatan dan organisasi sekolah, baik yang bersifat kurikuler maupun ekstrakurikuler. *Keempat*, memberi kesempatan kepada anak untuk mengembangkan gagasan, ide, dan berbagai aktivitas yang menunjang kegiatan belajar. *Kelima*, menciptakan situasi yang demokratis di rumah, agar terjadi tukar pendapat dan pikiran sebagai sarana belajar dan membelajarkan. *Keenam*, memahami apa yang telah, sedang, dan akan dilakukan oleh sekolah, dalam mengembangkan potensi anaknya. Dan

¹⁵ Sasrapoetra, *Partisipasi, Komunikasi, Persuasi, dan Disiplin dalam Pembangunan Nasional*. (Bandung: Alumni, 1988)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terakhir, menyediakan sarana belajar yang memadai, sesuai dengan kemampuan orang tua dan kebutuhan sekolah.¹⁶

Lembaga pendidikan yang dijadikan sebagai obyek penelitian oleh peneliti disini ialah Lembaga Pendidikan SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir yang berjumlah 3 SMA. Ketiga sekolah ini, sangat diminati oleh masyarakat Kecamatan Gaung. Tidak heran jika dari tahun ke tahun, jumlah peserta didik yang mendaftar dan sekolah di SMA Negeri 1, SMA Negeri 2, dan SMA Kecamatan Gaung, mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Sekolah ini baru berdiri pada tahun 2007 dan hanya menerima 13 orang siswa. Namun belakangan, seiring dengan intensitas pelayanan dan pengembangan kelembagaan, setiap tahun Sekolah ini mengalami peningkatan jumlah siswa yang cukup baik.

Tabel I.1
Peningkatan Jumlah Siswa Yang Mendaftar
(2014 – 2018)

No	Nama Sekolah	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah
		2016	2017	2018	2019
1	SMA Negeri 1	301	390	412	468
2	SMA Negeri 2	164	188	201	236
3	SMA Gaung	170	186	210	300

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan tingkat antusiasme warga masyarakat Kecamatan Gaung terhadap eksistensi SMA Negeri di Gaung Anak Serka diatas. Setiap tahun, para siswa pendaftar di SMA Negeri melalui kenaikan yang cukup signifikan. Padahal di Kecamatan ini, terdapat 3 Sekolah

¹⁶ Mulyasa, *op. cit*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menengah Atas yang rata-rata mudah diakses oleh warga Kecamatan Gaung. Sehingga, lembaga tersebut merupakan salah satu sekolah yang sangat diminati oleh masyarakat Kecamatan Gaung dan sekitarnya.

Namun demikian, dari observasi yang penulis lakukan, tingkat partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah sangat rendah. Hal ini dapat ditandai dengan beberapa gejala sebagai berikut;

1. Masih ada orang tua yang tidak bersedia menyediakan waktu nya untuk sama-sama ikut terlibat dalam belajar bersama, misalnya sama-sama membaca pada jam belajar anak;¹⁷
2. Rendahnya dukungan orang tua untuk melibatkan anak-anaknya pada kegiatan ekstrakurikuler sekolah;¹⁸
3. Rendahnya keterlibatan orang tua dalam kegiatan-kegiatan sosial sekolah, misalnya mengunjungi orang tua siswa yang lain sakit;¹⁹
4. Rendahnya kehadiran orang tua dalam rapat-rapat orang tua siswa di sekolah.²⁰

Berdasarkan masalah tersebut, maka menjadi sangat penting untuk melakukan penelitian atau menguji kembali apakah ada hubungan yang signifikan antara manajemen mutu pendidikan dengan partisipasi orang tua siswa di sekolah? Dengan demikian, maka judul tesis ini adalah “Hubungan

¹⁷Wawancara singkat penulis dengan Wulan, siswa kelas VII pada tanggal 14 Januari 2019, tentang apakah orang tuanya terlibat dalam proses belajar bersama di rumah?.

¹⁸ Wawancara singkat kepada kepala sekolah SMA Negeri Gaung tentang kondisi kegiatan ekstrakurikuler sekolah, pada tanggal 15 Januari 2019.

¹⁹Wawancara singkat kepada Ketua Komite sekolah pada tanggal 15 Januari 2019, tentang bagaimana keaktifan orang tua dalam kegiatan sosial?

²⁰ Dokumen SMA Negeri Gaung pada rapat Komite Sekolah, pada tanggal 07 Februari 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manajemen Mutu Pelayanan dengan Partisipasi Orang Tua Siswa di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir”.

B. Penegasan Istilah

1. Manajemen Mutu Pelayanan

Manajemen adalah aktifitas mempersiapkan perencanaan, pengorganisasian, pengambilan kebijakan, pengkoordinasian dan pengawasan.²¹ Manajemen yang baik adalah manajemen yang tidak jauh menyimpang dari konsep dan yang sesuai dengan obyek yang ditanganinya serta tempat organisasi itu berada. Manajemen harus bersifat fleksibel, artinya bahwa manajemen dapat menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan kondisi.²²

Sementara dalam Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda, keadaan, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya).²³ Garvi dan Davis menyatakan mutu ialah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.²⁴ Sedangkan Oemar Hamalik menyatakan bahwa Pengertian mutu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu segi normatif dan segi deskriptif. Dalam artian normatif, mutuditentukan berdasarkan pertimbangan (kriteria) intrinsik dan ekstrinsik. Berdasarkan kriteria intrinsik, mutu

²¹ Ibrahim Ishmat Mutowi dan Amin Ahad Hasan, *Al-Ushul al Idariyah li al Tarbiyah*, (Ar-Riyadh: Dar al Syuruq, 1996), hlm 1

²² Musfirotn Yusuf, *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005)

²³ Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,

²⁴ Abdul dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: AlfaBeta, 2010), hlm 85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan merupakan produk pendidikan yakni manusia yang terdidik sesuai dengan standar ideal. Berdasarkan kriteria ekstrinsik, pendidikan merupakan instrumen untuk mendidik, tenaga kerja yang terlatih. Dalam artian deskriptif, mutu ditentukan berdasarkan keadaan hasil tes prestasi belajar.²⁵

Jadi yang dimaksud mutu manajemen dalam penelitian ini adalah adalah kerangka konseptual yang mendeskripsikan dan melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman pengelolaan perencanaan dan proses pelaksanaan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu, dan berfungsi sebagai pedoman bagi perencanaan lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan

2. Partisipasi Orang Tua

Kata partisipasi berasal dari kata bahasa Inggris “participation” yang berarti pengambilan bagian, pengikut sertaan.²⁶ Sedangkan pengertian orang tua menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia orang tua adalah “ayah ibu kandung, orang yang dianggap tua, orang yang dihormati”, dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian orang tua penelitian ini adalah ayah dan ibu dari anak (jika anak itu tinggal bersama ayah dan ibu) atau orang lain yang bertanggung

²⁵ Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*, (Bandung: Remaja Rosda Karya Cet. ke-1, 1990), hlm 33.

²⁶ John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia, 2000), h . 419

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawab atas pendidikan anak tersebut, wali siswa atau orang tua asuh atau jika anak tersebut tinggal bersama wali.²⁷

Jadi partisipasi adalah keterlibatan suatu individu atau kelompok dalam pencapaian tujuan dan adanya pembagian kewenangan atau tanggung jawab bersama untuk mencapai tujuan bersama dalam demokrasi maupun pendidikan. Dan karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka, ruang lingkup yang akan diteliti yaitu partisipasi orang tua peserta didik.

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut;

1. Faktor yang mempengaruhi manajemen mutu pelayanan di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir;
2. Partisipasi orang tua siswa di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir;
3. Faktor lain yang mempengaruhi partisipasi orang tua di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir;
4. Hubungan antara manajemen mutu pelayanan dengan partisipasi orang tua siswa di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan indentifikasi masalah tersebut, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah hubungan mutu

²⁷Kamus Besar Bahasa Indonesia.(Jakarta: Balai Pustaka (2005). H. 802

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen pelayanan terhadap partisipasi orang tua siswa di Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir?

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, ada permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah ;

1. Bagaimana mutu manajemen pelayanan pendidikan yang ada di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Bagaimana tingkat partisipasi orang tua siswa SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen pelayanan dengan partisipasi orang tua siswa di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir?

F. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui;

1. Mutu manajemen pelayanan pendidikan yang ada di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir;
2. Tingkat partisipasi orang tua siswa SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir;
3. Hubungan mutu manajemen pelayanan terhadap partisipasi orang tua siswa di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

A. Kerangka Teori

1. Manajemen Mutu Pelayanan

Pada hakikatnya konsep dari manajemen itu bersifat netral dan universal. Karakteristik tugas pokok dan fungsi institusi lembaga adalah yang membuat replika manajemen menjadi berbeda, maka dari itu konsep manajemen dapat ditransfer pada institusi yang bervariasi atau berbeda tugas pokok dan fungsinya.

Kata “manajemen” awalnya hanya populer dalam dunia bisnis. Sedangkan dalam dunia pendidikan lebih dikenal dengan istilah administrasi. Namun jika dilihat dari fungsi organiknya administrasi dan manajemen hampir sama. Meskipun ada ahli yang membedakan dan menyatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi. Istilah administrasi umumnya digunakan manakala merujuk pada proses kerja manajerial tingkat puncak (*top management*) yang dilihat dari konteks keorganisasian. Sedangkan istilah manajemen merujuk pada proses kerja manajerial yang lebih operasional. Terry mendefinisikan “manajemen dari sudut pandang fungsi organiknya, yaitu manajemen adalah proses perencanaan pengorganisasian, aktuasi, pengawasan baik sebagai ilmu maupun seni untuk mencapai tujuan yang ditentukan”.²²

²²Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mengaruhnya* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), Cet. 4, h. 164.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Randall B. Dunham dan John L. Pierce, manajemen adalah; “*A process of planning, organizing, directing and controlling organizational resource -human, financial, physical, and informational- in the pursuits of organizational goal*” Atau proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sumberdaya organisasi – manusia, keuangan, fisik, dan informasi– dalam rangka mencapai tujuan organisasi.²³

Sementara Peter menyebut manajemen sebagai *also tasks, activities, and functions. Irrespective of the labels attached to managing, the elements of planning, organizing, directing, and controlling are essential.*”²⁴(Manajemen adalah juga tugas, aktivitas dan fungsi.Terlepas dari aturan yang mengikat untuk mengatur unsur-unsur pada perencanaan, pengorganisasian, tujuan, dan pengawasan adalah hal-hal yang sangat penting). James, menjelaskan bahwa *Management is a fundamental human activity.*²⁵(Manajemen adalah aktivitas manusia yang sangat mendasar).

Lebih lanjut, Siagian menyatakan bahwa manajemen adalah *Kemampuan dan ketrampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain*”.²⁶Sedangkan Dale, menengarai bahwa Manajemen merupakan “(1) mengelola orang-orang, (2) pengambilan keputusan, (3) proses pengorganisasian dan

²³Randall B. Dunham & John L. Pierce, *Management*, (Illinois: Scott Foreman Co. 1989), h.

²⁴Peter. P. Schoderbek, *Management*, (San Diego: Harcourt Broce Javano Vich, 1988), h. 8.

²⁵James H. Donnelly. JR., *Fundamentals of Management*, (Irwin Dorsey: Business Publications, 1981), h. 1.

²⁶Sondang P. Siagian, *Filsafat Administarsi*, (Jakarta: Haji Masagung, 1989), Cet. 20, h. 5.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memakai sumber-sumber untuk menyelesaikan tujuan yang sudah ditentukan.”²⁷

Terry, merumuskan bahwa manajemen yaitu proses mencapai tujuan yang telah ditetapkan dahulu dengan mempergunakan kegiatan-kegiatan orang lain”.²⁸ Selanjutnya, Sarwoto secara singkat menyatakan bahwa manajemen adalah persoalan mencapai sesuatu tujuan-tujuan tertentu dengan suatu kelompok orang-orang,²⁹

Menurut Stoner sebagaimana dikutip T Hani Handoko menyatakan, bahwa manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³⁰

Sedangkan Menurut Henry L. Sisk, bahwa

*Management is the coordination of all resources through the processes of planning, organizing, directing and controlling in order to attain stated objectives.*³¹ (Manajemen ialah proses pengkoordinasian seluruh sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan).

Manajemen juga diartikan kerja sama dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan

²⁷ Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 1988), Cet. 1, h.

²⁸ J. Pangkyim, *Manajemen suatu Pengantar*, (Jakarta: Gladia Indonesia, 1982), h. 38.

²⁹ Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978), h.

³⁰ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, Tahun 1995), h. 8

³¹ Henry L Sisk, *Principles of Management* (Ohio: South Western Publishing Company, 1969), hlm. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.³²

Sedangkan menurut Winardi, Manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber-sumber lain.³³ Sondang P. Siagian, manajemen adalah: sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.³⁴

Menurut Ibrahim Ishmat Muthowi manajemen adalah :

الإصطلاح الذي يطلق على التوجيه والرقابة وفعال القوا العاملة إلى العمل المنشأة .

Suatu aktivitas yang melibatkan proses pengarahan, pengawasan dan pengerahan segenap kemampuan untuk melakukan suatu aktivitas dalam suatu organisasi.³⁵

Sehingga manajemen dapat diartikan suatu proses sosial yang direncanakan untuk menjamin kerja sama, partisipasi dan keterlibatan sejumlah orang dalam mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang ditetapkan secara efektif. Manajemen mengandung unsur bimbingan, pengarahan, dan pengarahan sekelompok orang terhadap pencapaian sasaran umum. Sebagai proses sosial, manajemen meletakkan fungsinya

³² Ahmad Slamet, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Semarang: UNNES Press, 2007), h. 5.

³³ Winardi, *Asas-asas Manajemen*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1983), h. 4.

³⁴ Sondang P. Siagian, *Op. Cit.*, h. 5.

³⁵ Ibrahim Ishmat Muthowi, *Al-Ushul Al-Idariyah li al-Tarbiyah*, (Riyad: Dar al-Syuruq, 1996), h. 13.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada interaksi orang-orang, baik yang berada di bawah maupun berada di atas posisi operasional seseorang dalam suatu organisasi.³⁶

Hal ini menunjukkan bahwa salah satu fungsi manajemen adalah menempatkan orang pada posisinya yang tepat. Rasulullah SAW memberi contoh dalam hal ini sebagaimana menempatkan orang di tempatnya. Hal ini misalnya dapat dilihat bagaimana Abu Hurairah ditempatkan oleh Rasulullah SAW sebagai penulis hadits atau dapat dilihat bagaimana Rasulullah SAW menempatkan orang-orang yang kuat setiap pekerjaan dan tugas sehingga posisinya benar-benar sesuai dengan keahliannya.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa: (1) manajemen merupakan usaha atau tindakan ke arah pencapaian tujuan; (2) manajemen merupakan sistem kerja sama; dan (3) manajemen melibatkan secara optimal kontribusi orang-orang, dana, fisik dan sumber-sumber lainnya.

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.³⁷ “Crosby defines quality as “conformance to requirements” and Juran and Gryna define it as “fitness for use”.³⁸ Crosby mendefinisikan kualitas sebagai “kesesuaian dengan persyaratan” dan Juran dan Gryna mendefinisikannya sebagai “kebugaran untuk penggunaan”. TQM (*Total Quality Management*) merupakan perluasan dan pengembangan dari

³⁶Soegabio Admodiwiro, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: PT Arda Dizya Jaya, 2000), h. 5.

³⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), hlm. 56

³⁸ Stephen H. Kan, *Metrics and Models in Software Quality Engineering*, (United States of America: Pearson Education, 2004), hlm. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jaminan mutu. TQM (*Total Quality Management*) adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.³⁹ TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik.⁴⁰ Dalam konsep *Total Quality Management* harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya atau disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa atau disebut *quality in perception* (mutu persepsi).⁴¹

Kualitas dapat diukur dengan parameter seperti: banyaknya keluhan pelanggan, banyaknya kesalahan, pencapaian target dan sebagainya. Menurut Michael Le Boeuf, bisnis yang kualitas pelayanannya rendah rata-rata hanya memperoleh tambahan 1% pelanggan baru dan kehilangan pangsa pasar sebesar 2% setahun. Pada pihak lain, bisnis yang kualitas pelayanannya amat baik, rata-rata memperoleh 12% tambahan pelanggan baru, meraih pangsa pasar 6% setahun, dan biasanya mampu menetapkan harga yang cukup tinggi.⁴²

³⁹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*,... hlm. 59

⁴⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*,... hlm. 76

⁴¹ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 63

⁴² Triwibowo Soedjas, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2014), hlm. 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Standar mutu sesungguhnya diukur dengan mutu produksi sesuai kriteria dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defect*), dan selalu baik sejak awal (*right first time and every time*). Mutu dalam persepsi diukur dengan kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan.⁴³

Kualitas atau mutu memiliki elemen-elemen sebagai berikut: pertama, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Pendidikan itu adalah jasa atau pelayanan (*service*) dan bukan produksi barang. Satu-satunya indikator kinerja jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan, kinerja kualitas pendidikan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan.⁴⁴

Organisasi-organisasi terbaik, baik milik pemerintah maupun swasta, memahami mutu dan mengetahui rahasianya. Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut.

⁴³ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan...* hlm. 63.

⁴⁴ Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model, dan Aplikasi*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2003), hlm. 68-70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan dan klien. Meraih mutu melibatkan keharusan melakukan segala hal dengan baik, dan sebuah institusi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proporsional agar mutu tersebut bisa dicapai.⁴⁵

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah usaha perbaikan terus menerus yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga tujuan dapat dicapai dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Sementara pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁴⁶ Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴⁷ Dalam istilah ilmu ekonomi, pelayanan lebih dikenal dengan istilah jasa (*service*). Farida Jasfar menyatakan bahwa:

Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian paling sederhana yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia baik yang dilihat maupun yang tidak dapat dilihat (*explicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya dirasakan (*implicit service*) sampai fasilitas-

⁴⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*,... hlm. 30-32

⁴⁶ Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, tahun 2008), h. 128.

⁴⁷ <http://www.lmfeui.com/27012010/.pdf>, h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.⁴⁸

Sedang menurut Kotler jasa (*service*) adalah ;

“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product” (Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak).⁴⁹

Selanjutnya Valarie A. Zaithaml and Mary Jo Binter memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut:

“Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provided added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health)”. (Jasa pada dasarnya merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.⁵⁰

Leonard L. Berry mengemukakan bahwa setidaknya ada 3 karakteristik dalam pelayanan jasa yaitu: 1) Lebih bersifat tidak berwujud dari pada berwujud (*more intangible than tangible*). 2) Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*simultaneous production and consumption*). 3) Kurang memiliki standar dan keseragaman (*less standardized and uniform*).⁵¹

⁴⁸ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia. 2009), h. 15

⁴⁹ Dikutip dari bukunya Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2. (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 5

⁵⁰ Dikutip dari bukunya M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 6

⁵¹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 243-244

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karakteristik jasa, menurut Griffin adalah sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli
- b. *Unstorability*. Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini juga disebut inseparability (tidak dapat dipisahkan), jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. *Customization/Variability*. Jasa didesain khusus yang memiliki berbagai jenis, tipe untuk kebutuhan pelanggan, sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.⁵²

Riset dan literatur manajemen jasa mengungkapkan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Keempat karakteristik utama tersebut dikenal dengan istilah paradigma IHIP: *Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, dan Perishability*.

- a. *Intangible* Jasa bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengonsumsinya sendiri.⁵³
- b. *Heterogeneity/Variability/Inconsistency*. Layanan bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan non-standardized output, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam,

⁵² Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 3.

⁵³ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan. Sebagai contoh, dosen yang mengampu kelas paralel tidak bisa menjamin bahwa kuliahnya sama persis di beberapa kelas paralel bersangkutan.⁵⁴

- c. *Inseparability* Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi; sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan konsumsi pada waktu dan tempat yang sama.⁵⁵
- d. *Perishability* Perishability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan.⁵⁶

Definisi kualitas layanan jasa (*service of excellence*) menurut Wyckop, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).⁵⁷

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk

⁵⁴ *Ibid*, hlm. 19

⁵⁵ *Ibid*, hlm. 22

⁵⁶ *Ibid*, hlm. 23

⁵⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 280-281

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena bergantung pada persepsi masing-masing individu.⁵⁸

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan harus berada di atas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Apabila kualitas jasa diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, maka ia cenderung akan mencobanya kembali. Akan tetapi, bila *perceived services* lebih rendah dari *expected services*, maka konsumen akan kecewa dan akan menyeting hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan.⁵⁹

Serqual (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti

⁵⁸ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima...* hlm. 85

⁵⁹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa...* hlm. 282.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).⁶⁰

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah kegiatan membantu dan melayani pelanggan dalam sebuah organisasi dengan sebaik mungkin, bermula dari memenuhi kebutuhan pelanggan agar sesuai dengan harapan sehingga menjadikan pelanggan puas akan layanan yang diberikan oleh lembaga dan berakhir pada loyalitas pelanggan

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa jasa pelayanan adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud, namun dapat dinikmati. Keluaran dari usaha ini tidak dapat dilihat dan diraba. Dengan demikian, jelas bahwa pendidikan dapat dikategorikan sebagai suatu lembaga yang termasuk kategori pemberi pelayanan jasa, sehingga apabila ingin dilihat kinerjanya berasal dari mutu pelayanan yang dilakukannya.

Untuk memperkuat kesimpulan ini, Kotler mengatakan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik:

- (1) “intangibility” (tidak berwujud), artinya adalah bahwa suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum membelinya, misalnya pasien dalam kantor psikiater tidak dapat diramalkan hasil yang akan terjadi dari terapi pasien sebelumnya;
- (2)

⁶⁰ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, ... hlm. 107.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“*inseparability*” (tidak dapat dipisahkan), artinya adalah bahwa pada umumnya jasa dikonsumsi / dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, ditempatkan pada persediaan dan didistribusikan ke berbagai pengecer dan akhirnya dikonsumsi; (3) “*variability*” (bervariasi), artinya bahwa barang jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan dimana disajikan. Pembeli akan berhati-hati terhadap keragaman ini dan seringkali membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seseorang penyedia jasa”.⁶¹

Di sisi lain, Kotler memberikan tambahan tentang empat karakteristik batasan-batasan untuk jenis-jenis pelayanan jasa sebagai berikut:

(a) jasa berbeda berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*) dimana jasa berbasis orang berbeda dari segi penyediaannya, yaitu pekerja tidak terlatih, terlatih, atau profesional; (b) beberapa jenis jasa ada yang memerlukan kehadiran dari klien (*client's presence*); (c) jasa juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*personal need*) atau kebutuhan bisnis (*business need*); dan (d) jasa yang dibedakan atas tujuannya, yaitu laba atau nirlaba (*profit or non profit*) dan kepemilikannya swasta atau publik (*private or public*).

Apabila diperhatikan batasan dan karakteristik yang diutarakan di atas, ternyata dunia pendidikan merupakan bagian dari batasan tersebut. Dengan demikian, lembaga pendidikan dapat dikategorikan sebagai lembaga pemberi jasa pada para konsumen, dalam hal ini siswa/pelanggan. Oleh karena itu, dalam tulisan ini siswa/mahasiswa/orang tua/ pemakai keluaran pendidikan adalah pelanggan dari lembaga pendidikan. Mereka inilah yang berhak

⁶¹Philip Kotler. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control & Edition*. (New Jersey: Prentice Hall Inc, 1997), h. 465.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan penilaian bermutu tidaknya keluaran suatu lembaga pendidikan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan secara sistematis kepada pelanggannya, agar pelanggan tersebut memperoleh pemahaman, kenyamanan dan partisipasi sesuai dengan yang diinginkan.

Dari definisi tersebut dapat dimengerti bahwa manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan secara sistematis kepada pelanggannya, agar pelanggan tersebut memperoleh pemahaman, kenyamanan dan partisipasi sesuai dengan yang diinginkan.

Manajemen mutu pelayanan yang ada di dalam dunia ekonomi juga dapat diterapkan dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu setiap lembaga pendidikan agar memiliki manajemen mutu pelayanan yang baik dan berkualitas, maka harus bisa memperhatikan kepentingan dan keinginan pelanggan. Sebagaimana dalam dimensi SERVQUAL mutu manajemen pelayanan yang berkualitas meliputi berbagai macam, diantaranya ialah:

- a. *Tangibles : Physical facilities, equipment and appearance of personnel.*
- b. *Reliability : Ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- c. *Responsiveness : Willingness to help customers and provide prompt service.*
- d. *Assurance : Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence.*
- e. *Emphaty : Caring, individualized attention the firm provides its customers.*⁶²

Artinya:

- a. Bukti fisik yaitu fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personal.

⁶² Parasuraman, dkk., "SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Retailing*, 64, 1, 1988, h. 23.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kehandalan yaitu kemampuan untuk melakukan servis menjajikan secara terpercaya dan akurat.
- c. Tanggap yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan perbaikan secara cepat.
- d. Jaminan yaitu ilmu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan.
- e. Empati yaitu menjaga, memperhatikan individual perusahaan untuk pelanggan.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan partisipasi pelanggan dimengerti antara lain sebagai berikut:

a. Bukti Fisik

Bukti fisik yang dimaksud di sini yaitu berkenaan dengan fasilitas fisik peralatan dan penampilan dari para guru, staf dan karyawan. Penampilan, kemampuan guru, sarana dan prasarana lembaga pendidikan merupakan bukti nyata dari pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Fasilitas fisik meliputi gedung sekolah, kelas, Laboratorium Bahasa, Laboratorium Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) dan Laboratorium Komputer. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta teknologi yang modern juga menunjukkan kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan bukti fisik.

b. Kehandalan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kehandalan merupakan perihal sesuatu yang bersifat atau andal atau bisa disebut ketelitian dan ketepatan teknik pengukuran.⁶³ Kehandalan menurut Tjiptono, sebagaimana yang dikutip oleh Julita, yaitu melibatkan faktor konsistensi dari kinerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya, yang berarti lembaga pendidikan harus mampu memberikan pelayanan tepat waktu dan mewujudkan janjinya kepada pelanggan dengan akurat dan memuaskan.⁶⁴

Dari kedua pernyataan tersebut di atas dapat dimengerti bahwa kehandalan mencerminkan bagaimana lembaga pendidikan mempunyai tanggung jawab, kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam bekerja. Realibility mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Selain itu juga perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati.

⁶³ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ketiga, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), h. 943.

⁶⁴ *Ibid*, h. 249

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Daya Tanggap

Daya merupakan kesanggupan atau kemampuan untuk berbuat sesuatu,⁶⁵ Sedangkan tanggap ialah peka perasaan sehingga segera mengetahui keadaan dan memperhatikan dengan sungguh-sungguh, cepat dapat mengetahui dan menyadari gejala yang timbul.⁶⁶ Jadi daya taggap dalam pembahasan ini ialah keinginan untuk membantu para pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap tanpa harus menunggu waktu. Adanya keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. Jaminan

Jaminan, merupakan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan kepada masyarakat pengguna jasa pendidikan, antara lain meliputi komunikasi, keamanan, dan kompetensi menjadi faktor yang penting yang harus ditunjukan kepada masyarakat pengguna jasa pendidikan. Perlunya diketahui, jika masyarakat pengguna jasa merasa tidak mendapatkan jaminan dari lembaga tersebut tentu akan kecewa atas pengorbanannya yang telah banyak mereka keluarkan.

⁶⁵ *Ibid.*, h. 793.

⁶⁶ *Ibid.*, h. 793.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Empati

Empati merupakan kondisi mental yang membuat seseorang merasa dirinya dalam perasaan yang sama dengan orang lain.⁶⁷ Kepedulian memberikan perhatian yang tulus secara individual oleh lembaga pendidikan kepada masyarakat pengguna menjadi faktor-faktor yang diukur dalam empati. Oleh karena itu lembaga pendidikan diharapkan mampu memahami kebutuhan masyarakat pengguna jasa dengan baik agar mereka merasa diperhatikan.

Empati berarti juga memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi nasabah, antara lain adalah:

- 1) Ruangan yang rapi, penerangan yang cukup dan tidak memberikan kesan padat agar mata terasa nyaman,
- 2) Ruangan yang tidak ramai, tenang, dan lebih baik lagi bila bisa mendengarkan musik yang lembut agar pendengaran nyaman,
- 3) Ruangan yang bebas asap rokok atau bau-bau lain yang mengganggu agar penciuman nyaman, dan

⁶⁷*Ibid.*, h. 185

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Kebersihan lingkungan kerja sehingga memberi kesan bahwa administrasi dan pelayanan yang diberikan juga rapi dan akurat.⁶⁸

Lembaga pendidikan harus memahami bagaimana pelanggan mempersepsikan kualitas dan sejauh mana tingkat kualitas yang mereka harapkan. Sekolah harus berusaha menawarkan kualitas yang lebih baik dari pada pesaingnya. Hal ini melibatkan komitmen manajemen dan karyawan secara total disamping sistem penilaian dan imbalan pemasaran memainkan peranan penting dalam usaha perusahaan mencapai kualitas lebih tinggi.⁶⁹

Pelanggan yang semula puas dengan pembeliannya akan melihat upaya anda untuk terus menerus melakukan peningkatan pelayanan pelanggan sebagai sesuatu yang sangat positif. Mereka bahkan mungkin bersedia membantu, sambutlah mereka dengan tangan terbuka. Pelanggan merupakan member informasi utama untuk mendapatkan citra yang baik dalam pandangan mereka. Selain itu, bila anda mengimplementasikan rekomendasi saran mereka, maka mereka akan menganggap bahwa sekolah sangat menghargai mereka.⁷⁰

Dalam konsep Islam, Al-Qur'an telah memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspresif agar kaum muslimin bersifat simpatik,

⁶⁸ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 69

⁶⁹ Philip Kotler, dkk., *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, (terjemahan Pandi Ciptono, Yogyakarta: Andy and Pearson Education Asia, 1999) hlm. 77

⁷⁰ Richar F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (terjemahan Hesty Widyaningrum) (Jakarta: PPM, 2004), hlm. 86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lembut, dan sapaan yang baik dan sopan manakala dia berbicara dengan orang lain.⁷¹ Firman Allah:



Ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat, tunaikan zakat” (QS. al-Baqarah : 83)



Dan katakanlah kepada hamba-hamba Ku, hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar).Sesungguhnya setan itu menimbulkan perselisihan diantara mereka.Sesungguhnya setan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia. (QS. al-Isra: 53)

Di dalam ayat-ayat di atas betapa Allah sangat menganjurkan kepada umat-Nya untuk memberikan pelayanan yang baik dalam makna ucapan maupun cara dalam melayani komplain dari pelanggan. Juga tidak mengikuti cara-cara setan yang cenderung kepada perselisihan. Allah menegaskan bahwa berselisih, bertengkar dan menimbulkan permusuhan adalah terlarang. Oleh karena itu sekolah akan diterima secara positif oleh konsumen jika didukung dengan *servis* (pelayanan) yang memadai dari sekolah.

⁷¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press), hlm. 460-46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Partisipasi Orang Tua Siswa

Banyak ahli memberikan pengertian mengenai konsep partisipasi. Bila dilihat dari asal katanya, kata partisipasi berasal dari kata bahasa Inggris “*participation*” yang berarti pengambilan bagian, pengikut-sertaan.⁷² Sementara KBBI menyatakan bahwa partisipasi adalah hal turut berperan serta dalam suatu kegiatan, keikutsertaan, peran serta.⁷³

Partisipasi secara formal didefinisikan sebagai wewenang baik secara mental dan emosional memberikan sumbangsih kepada proses, keterlibatan secara pribadi orang yang bersangkutan untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Sedangkan menurut Talazidhuhu Ndraha menyebutkan bahwa partisipasi adalah sebagai kesediaan untuk membantu berhasilnya suatu program sesuai dengan kemampuan setiap orang tanpa berarti mengorbankan kepentingan sendiri.⁷⁴ Partisipasi adalah keikutsertaan dengan demikian seseorang dikatakan berpartisipasi artinya orang itu ikut serta/terlibat dalam suatu kegiatan.⁷⁵

Britha Mikkelsen membagi partisipasi menjadi 6 (enam) pengertian, yaitu:

⁷² John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia, 2000), h . 419

⁷³ Alwi Hasan, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka 2005), h. 723

⁷⁴ Yayuk Handayani, “Partisipasi Mahasiswa FIP dalam Kegiatan Kemahasiswaan di IKIP Yogyakarta”. *Thesis*, FIP: UNY, 1988), h.24

⁷⁵ Irianto Djoko Pekik. *Pendidikan Kebugaran Jasmani yang Efektif dan Aman*. (Yogyakarta: Lukman Offset. 2000), h. 201.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Partisipasi adalah kontribusi sukarela dari masyarakat kepada proyek tanpa ikut serta dalam pengambilan keputusan.
- b. Partisipasi adalah “pemekaan” (membuat peka) pihak masyarakat untuk meningkatkan kemauan menerima dan kemampuan untuk menanggapi proyek-proyek pembangunan.
- c. Partisipasi adalah keterlibatan sukarela oleh masyarakat dalam perubahan yang ditentukannya sendiri.
- d. Partisipasi adalah suatu proses yang aktif, yang mengandung arti bahwa orang atau kelompok yang terkait, mengambil inisiatif dan menggunakan kebebasannya untuk melakukan hal itu.
- e. Partisipasi adalah pemantapan dialog antara masyarakat setempat dengan para staf yang melakukan persiapan, pelaksanaan, monitoring proyek, agar supaya memperoleh informasi mengenai konteks lokal, dan dampak-dampak sosial.
- f. Partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam pembangunan diri, kehidupan, dan lingkungan mereka.⁷⁶

Berdasar beberapa pengertian definisi partisipasi di atas, dapat dibuat kesimpulan bahwa partisipasi adalah:

- a. Keterlibatan aktif dari seseorang, atau sekelompok orang masyarakat) secara sadar untuk berkontribusi secara sukarela dalam program pembangunan dan terlibat mulai dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring sampai pada tahap evaluasi.

⁷⁶ Britha Mikkelsen, Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya-upaya Pemberdayaan: sebuah buku pegangan bagi para praktisi lapangan, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2011), h. 58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Adanya rasa tanggung jawab.

Menurut Winardi Partisipasi secara formal didefinisikan sebagai wewenang baik secara mental dan emosional memberikan sumbangsih kepada proses keterlibatan secara pribadi orang yang bersangkutan untuk melaksanakan tanggung jawabnya.⁷⁷

Menurut Hasbullah Sebagai orang tua yang bertanggung jawab terhadap anaknya maka peran orang tua memegang fungsi dan peranan penting dalam meningkatkan pendidikan anaknya. Peran atau partisipasi orang tua adalah:

- a. Pengamatan pertama pada masa anak-anak hingga mandiri.

Lembaga pendidikan keluarga memberikan pengalaman pertama dan utama merupakan faktor penting dalam perkembangan pribadi anak. Kehadiran anak di dunia disebabkan hubungan kedua orang tuanya, sehingga orang tua bertanggung jawab pada pendidikan anak-anaknya.

- b. Menjamin kehidupan emosional anak.

Kehidupan emosional/kebutuhan akan rasa kasih sayang dipenuhi atau dapat berlembaga dengan baik, hal ini dikarenakan adanya hubungan darah.

⁷⁷Purnawanti, *Aspirasi dan Partisipasi Orang Tua Terhadap Pendidikan Anak (Kasus pada Pedagang Kaki Lima di Kecamatan Wonopringgo Kabupaten Pekalongan)*. (FIP: UNNES 2005), h.15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Menanamkan dasar pendidikan moral.

Penanaman moral merupakan penanaman dasar bagi anak, yang biasanya tercermin dalam sikap dan perilaku orang tua sebagai tauladan.

- d. Memberikan dasar pendidikan social

Perkembangan benih kesadaran sosial pada anak dapat dipupuk sedini mungkin, terutama lewat kehidupan keluarga yang penuh rasa tolong menolong, gotong-royong secara kekeluargaan.

- e. Peletakan dasar keagamaan

Nilai keagamaan berperan besar dalam proses internalisasi dan transformasi dalam pribadi anak. Partisipasi orang tua dalam pendidikan anaknya tentu tidak hanya diberikan sebatas pendidikan saja atau diberikan uang yang cukup, tetapi juga dengan memenuhi kebutuhan anak, memberikan bimbingan pada anak, memberi fasilitas belajar dan memberi motivasi.⁷⁸

Sedangkan pengertian orang tua dapat diartikan sebagai ayah-ibu, yang mendidik anak menjadi manusia yang bermanfaat bagi keluarga, masyarakat, dan warga negara yang baik. Dengan demikian perhatian orang tua dapat dinyatakan sebagai perhatian ayah dan ibu. Orang tua memiliki perasaan yang sangat penting dalam pendidikan anak-anaknya, peran ini tidak bisa digantikan oleh guru di sekolah.

Orang tua merupakan pendidik yang pertama dan paling utama, sedangkan guru di sekolah hanya merupakan pendidik setelah orang tua.

⁷⁸Purnawanti, 2005, h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan pengertian orang tua menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* orang tua adalah “ayah ibu kandung, orang yang dianggap tua, orang yang dihormati”.⁷⁹

Dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian orang tua penelitian ini adalah ayah dan ibu dari anak (jika anak itu tinggal bersama ayah dan ibu) atau orang lain yang bertanggung jawab atas pendidikan anak tersebut, wali siswa atau orang tua asuh atau jika anak tersebut tinggal bersama wali.

Berkaitan dengan pengertian perhatian yang dipaparkan di atas, intensitas perhatian orang tua adalah tingkat keseringan perhatian orang tua yang ditujukan pada kegiatan belajar anak, memberikan bimbingan belajar, memperhatikan dan memenuhi kebutuhan alat-alat penunjang pembelajaran, memberikan dorongan untuk belajar memberikan pengawasan, pengarah, dan lain sebagainya supaya siswa mencapai prestasi belajar yang memuaskan.

Keluarga adalah lembaga sosial resmi yang terbentuk setelah adanya suatu perkawinan. Pendidikan dalam keluarga di dasarkan atas prinsip cinta dan kasih sayang. Karena dengan inilah yang akan menjadi kekuatan untuk mendorong orang tua agar tidak bosan membimbing dan memberikan pertolongan yang di butuhkan anaknya. Oleh karenanya keluarga disebut sebagai primary community yaitu sebagai lingkungan pendidikan yang pertama dan utama.⁸⁰

⁷⁹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka 2005), h. 802

⁸⁰ Sabri M Alisuf, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1995), h. 14-15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lingkungan keluarga merupakan lingkungan pendidikan pertama, karena dalam keluarga inilah anak memperoleh pendidikan dan bimbingan. Oleh karena itu lingkungan keluarga bertanggung jawab terhadap pembentukan waktu dan pertumbuhan jasmani anak.⁸¹ Dalam lembaga keluarga peranan keluarga terdapat dalam undang-undang Sisdiknas, adapun tugas dan tanggung jawab keluarga di Indonesia dalam pendidikan dapat di rumuskan dengan menanamkan jiwa agama atau nilai-nilai ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, menanamkan nilai-nilai pancasila dan nilai budaya yang cocok untuk pembangunan nasional.⁸² Orang tua berperan dalam Pendidikan anak untuk menjadikan Generasi muda berkedudukan khusus.

Menurut Abu Ahmadi dalam Hendi Suhendi dan Ramdani Wahyu, penjelasan tentang orang tua dalam pendidikan sebagai berikut,

Setelah sebuah keluarga terbentuk, anggota keluarga yang ada didalamnya memiliki tugas masing-masing. Suatu pekerjaan yang harus dilakukan dalam kehidupan keluarga inilah yang disebut fungsi. Jadi fungsi keluarga adalah suatu pekerjaan atau tugas yang harus dilakukan didalam atau diluar keluarga. Fungsi disini mengacu pada peranan individu dalam mengetahui, yang pada akhirnya mewujudkan hak dan kewajiban.⁸³

Didalam lingkungan keluarga orang tua yang bertanggung jawab dalam suatu keluarga atau rumah tangga, dan sudah layak nya apabila orang tua mencurahkan perhatian dan bimbingan untuk mendidik anak agar supaya anak tersebut memperoleh dasar-dasar dan pola

⁸¹ A. R. Shaleh, *Pendidikan Agama dan Pembangunan Watak Bangsa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2005), h. 270

⁸² A. R. Shaleh, (2005), h. 17

⁸³ Suhendi, Hendi dan Ramdani Wahyu. *Pengantar Studi Sosiologi Keluarga*, (Bandung: Pustaka Setia. 2001), h. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pergaulan hidup pendidikan yang baik dan benar, melalui penanaman disiplin dan kebebasan secara serasi. Seperti yang dikemukakan oleh Thamrin dan Nurhalijah Nasution yakni, “orang tua dan anak hendaklah selalu damai dengan demikian akan dapat membangkitkan minat si anak untuk belajar.”⁸⁴

Sedangkan menurut Widnaningsih dalam Indah Pertiwi menyatakan bahwa “orang tua merupakan seorang atau dua orang ayah-ibu yang bertanggung jawab padaketurunannya semenjak terbentuknya hasil pembuahan atau zigot baik berupa tubuh maupun sifat-sifat moral dan spiritual”.⁸⁵

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa orang tua mempunyai tanggung jawab yang berat dalam memberikan bimbingan kepada anak-anaknya, tokoh ayah dan ibu sebagai pengisi hati nurani yang pertama harus melakukan tugas yang pertama adalah membentuk kepribadian anak dengan penuh tanggung jawab dalam suasana kasih sayang antara orang tua dengan anak. Pada keluarga anak pertama kali mengenal lingkungannya, kehidupan di luar dirinya. Sebagai makhluk sosial ia menyesuaikan diri dengan kehidupan bersama, dan yang memperkenalkan semua itu adalah orang tua, sehingga perkembangan anak ditentukan oleh situasi dan kondisi yang ada serta pengalaman-pengalaman yang dimiliki oleh orang tuanya.

⁸⁴ Thamrin Nasution dan Nurhalijah Nasution, *Peran Orang Tua dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Anak*, (Jakarta: BPK Agung Mulia, 1989), h. 9

⁸⁵Widnaningsih dalam Indah Pertiwi. *Pengertian Orang Tua*. 2010, h. 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Orang tua membimbing anaknya karena kewajaran kodratnya dan cinta. Tujuan orang tua membimbing anaknya itu menjadi anak yang sholeh/sholeha. Anak yang sholeh/sholeha dan berprestasi dalam belajar dapat mengangkat nama baik orang tuanya yang telah membimbing anaknya dengan penuh kasih sayang. Orang tua sebagai pemberian motivasi, Abraham H. Maslow adalah orang yang paling dikenal dengan teori kebutuhan manusia yang kemudian menjadi dasar dikembangkannya teori motivasi. Menurutnya, manusia dalam kehidupannya dimotivasikan oleh “kebutuhan” dasar yang sifatnya sama. Artinya, motivasi itu muncul dalam diri seseorang karena didorong oleh upaya pemenuhan kebutuhannya.⁸⁶

Pujian dan hadiah, tata tertib sekolah, teladan orang tua, guru dan sebagainya merupakan contoh motivasi ekstrinsik yang dapat membantu anak untuk belajar. Motivasi berfungsi menimbulkan, mendasari, mengarahkan perbuatan belajar. Motivasi dapat menentukan baik tidaknya dalam mencapai tujuan sehingga semakin besar motivasinya akan semakin besar kesuksesan belajarnya. Kasih sayang, dorongan, dan penghargaan orang tua kepada anaknya menimbulkan mental yang sehat bagi belajar anak.⁸⁷

Orang tua tidak saja membantu belajar anak di rumah, bisa juga dilakukan di sekolah. Bahkan kalau perlu orang tua yang memiliki pengetahuan dan keahlian khusus, misalnya ahli dalam musik atau seni

⁸⁶ Mohammad Ali, & Muhammad Asrori. *Psikologi Remaja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 160

⁸⁷ Abu Ahmadi & Widodo Supriyono. *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta. 2004), h. 83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rupa, dengan koordinasi yang baik dengan pihak sekolah, para orang tua ini bisa saja membantu mengadakan proses pembelajaran musik dan seni rupa pada ekstrakurikuler di sekolah. Sebagaimana dinyatakan Tim Penulis Paket Pelatihan Awal MBS untuk Sekolah dan Masyarakat, para pakar sepakat bahwa ada tujuh jenis peran serta orang tua dalam pembelajaran.

- a. Hanya sekedar pengguna jasa pelayanan pendidikan yang tersedia. Misalnya, orang tua hanya memasukkan anak ke sekolah dan menyerahkan sepenuhnya kepada pihak sekolah;
- b. Memberikan kontribusi dana, bahan, dan tenaga, misalnya dalam pembangunan gedung sekolah;
- c. Menerima secara pasif apa pun yang diputuskan oleh pihak yang terkait dengan sekolah, misalnya komite sekolah;
- d. Menerima konsultasi mengenai hal-hal yang terkait dengan kepentingan sekolah. Misalnya, kepala sekolah berkonsultasi dengan komite sekolah dan orang tua murid mengenai masalah pendidikan, masalah pembelajaran matematika, dll. Dalam konsep MBS hal yang keempat ini harus selalu terjadi.
- e. Memberikan pelayanan tertentu. Misalnya, sekolah bekerja sama dengan mitra tertentu seperti Komite Sekolah dan orang tua murid mewakili sekolah bekerjasama dengan Puskesmas untuk memberikan penyuluhan tentang perlunya sarapan pagi sebelum sekolah, atau makanan yang bergizi bagi anak-anak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Melaksanakan kegiatan yang telah didelegasikan atau dilimpahkan sekolah. Sekolah, misalnya, meminta komite sekolah dan orang tua murid tertentu untuk memberikan penyuluhan kepada masyarakat umum tentang pentingnya pendidikan atau hal-hal penting lainnya untuk kemajuan bersama.
- g. Mengambil peran dalam pengambilan keputusan pada berbagai jenjang. Misalnya orang tua siswa ikut serta membicarakan dan mengambil keputusan tentang rencana kegiatan pembelajaran di sekolah, baik dalam pendanaan, pengembangan dan pengadaan alat bantu pembelajarannya.⁸⁸

Jenis dan bentuk partisipasi menurut para ahli. Menurut Davis, ada beberapa jenis partisipasi masyarakat, yaitu sebagai berikut:

- a. Pikiran (*Psychological participation*).
- b. Tenaga (*Physical participation*).
- c. Pikiran dan tenaga (*Psychological dan Physical participation*).
- d. Keahlian (*Participation with skill*).
- e. Barang (*Material participation*).
- f. Uang (*Money participation*).⁸⁹

Cohen dan Uphoff, membedakan partisipasi menjadi empat jenis, yaitu *pertama*, partisipasi dalam pengambilan keputusan. *Kedua*,

⁸⁸Sediono, dkk, Paket Pelatihan Awal untuk Sekolah dan Masyarakat Menciptakan Masyarakat Peduli Pendidikan Anak Program MBS. (Jakarta: Depdiknas, Unesco, Unicef, Nzaid. 2003), h. 2-7

⁸⁹ Sastropetro, Santoso R.A. *Partisipasi, Komunikasi, Persuasi, dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional*. (Bandung: Alumni 1988), h. 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

partisipasi dalam pelaksanaan. *Ketiga*, partisipasi dalam pengambilan pemanfaatan. Dan *Keempat*, partisipasi dalam evaluasi.⁹⁰

Pertama, partisipasi dalam pengambilan keputusan. Partisipasi ini terutama berkaitan dengan penentuan alternatif dengan masyarakat berkaitan dengan gagasan atau ide yang menyangkut kepentingan bersama. Wujud partisipasi dalam pengambilan keputusan ini antara lain seperti ikut menyumbangkan gagasan atau pemikiran, kehadiran dalam rapat, diskusi dan tanggapan atau penolakan terhadap program yang ditawarkan.

Kedua, partisipasi dalam pelaksanaan meliputi menggerakkan sumber daya dana, kegiatan administrasi, koordinasi dan penjabaran program. Partisipasi dalam pelaksanaan merupakan kelanjutan dalam rencana yang telah digagas sebelumnya baik yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan maupun tujuan.

Ketiga, partisipasi dalam pengambilan manfaat. Partisipasi dalam pengambilan manfaat tidak lepas dari hasil pelaksanaan yang telah dicapai baik yang berkaitan dengan kualitas maupun kuantitas. Dari segi kualitas dapat dilihat dari output, sedangkan dari segi kuantitas dapat dilihat dari presentase keberhasilan program.

Keempat, partisipasi dalam evaluasi. Partisipasi dalam evaluasi ini berkaitan dengan pelaksanaan program yang sudah direncanakan sebelumnya. Partisipasi dalam evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui ketercapaian program yang sudah direncanakan sebelumnya.

⁹⁰ Siti Irene Astuti D, *desentralisasi dan partisipasi dalam pendidikan*, (Yogyakarta: UNY 2011), h. 61-63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sundariningrum mengklasifikasikan partisipasi menjadi dua berdasarkan cara keterlibatannya, yaitu : *Pertama*, Partisipasi Langsung adalah partisipasi yang terjadi apabila individu menampilkan kegiatan tertentu dalam proses partisipasi. Partisipasi ini terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, membahas pokok permasalahan, mengajukan keberatan terhadap keinginan orang lain atau terhadap ucapannya; dan *Kedua*, Partisipasi tidak langsung adalah partisipasi yang terjadi apabila individu mendelegasikan hak partisipasinya.⁹¹

Menurut Basrowi, partisipasi masyarakat dilihat dari bentuknya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: *Pertama*, Partisipasi fisik adalah partisipasi orang tua dalam bentuk menyelenggarakan usaha-usaha pendidikan, seperti mendirikan dan menyelenggarakan usaha sekolah; dan *Kedua*, Partisipasi non fisik adalah partisipasi keikutsertaan masyarakat dalam menentukan arah dan pendidikan nasional dan meratanya animo masyarakat untuk menuntut ilmu pengetahuan melalui pendidikan, sehingga pemerintah tidak ada kesulitan mengarahkan rakyat untuk bersekolah.⁹²

Pendapat lain mengenai bentuk partisipasi yaitu menurut Effendi, bahwa partisipasi terbagi atas: *Pertama*, Partisipasi vertikal adalah partisipasi yang terjadi dalam bentuk kondisi tertentu masyarakat terlibat atau mengambil bagian dalam suatu program pihak lain, dalam hubungan dimana masyarakat berada sebagai status bawahan, pengikut, atau klien.

⁹¹Sundariningrum, *Klasifikasi Partisipasi*, (Jakarta: Grasindo 2001), h. 38

⁹² Siti Irene Astuti D, *Desentralisasi Dan Partisipasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY 2011), h. 58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kedua, Partisipasi horizontal adalah partisipasi yang dimana masyarakat mempunyai prakarsa dimana setiap anggota atau kelompok masyarakat berpartisipasi horizontal satu dengan yang lainnya.⁹³

Menurut Davis, prasyarat untuk dapat melaksanakan partisipasi secara efektif adalah sebagai berikut:

- a. Adanya waktu
- b. Kegiatan partisipasi memerlukan dana perangsang secara terbatas
- c. Subyek partisipasi hendaklah berkaitan dengan organisasi dimana individu yang bersangkutan itu tergabung atau sesuatu yang menjadi perhatiannya.
- d. Partisipan harus memiliki kemampuan untuk berpartisipasi dalam arti kata yang bersangkutan memiliki pemikiran dan pengalaman yang sepadan.
- e. Kemampuan untuk melakukan komunikasi timbal balik.
- f. Bebas melaksanakan peran serta sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- g. Adanya kebebasan dalam kelompok, tidak adanya pemaksaan atau penekanan.⁹⁴

Peran keluarga dalam pendidikan lebih ditegaskan lagi dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional kita, yaitu UU SPN No. 20 Tahun 2003 pasal 1 dan pasal 7. Dalam pasal 1 dinyatakan bahwa *“Sumberdaya pendidikan adalah segala sesuatu yang dipergunakan*

⁹³ Ibid

⁹⁴ Santoso Sastropetro R.A, *Partisipasi, Komunilasi, Persuasi, dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional*, (Bandung: Alumni. 1988), h. 16-18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana dan prasarana “.

Kata masyarakat dalam pasal ini, di dalamnya adalah keluarga baik terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan pendidikan. Lebih lanjut pada pasal 7 ayat (1) “Orangtua berhak berperan serta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang perkembangan pendidikan anaknya”.⁹⁵

Pendidikan tidak hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga tanggung jawab orang tua dan masyarakat. Dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 2 Tahun 1989 Bab I pasal 1 dinyatakan bahwa: “Pendukung dan penunjang pelaksanaan pendidikan yang terwujud sebagai tenaga, sarana, dan prasarana yang tersedia dan didayagunakan oleh keluarga, masyarakat, peserta didik dan pemerintah, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama”.⁹⁶

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Partisipasi Orang Tua

Menurut Slamet, faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat adalah jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan mata pencaharian (pekerjaan). Faktor-faktor tersebut sebagai berikut:⁹⁷

Pertama, Jenis kelamin. Partisipasi yang diberikan oleh seseorang pria akan berbeda dengan partisipasi yang diberikan oleh seorang wanita. Hal ini disebabkan karena adanya sistem pelapisan sosial yang terbentuk

⁹⁵UU SPN No. 20 Tahun 2003 pasal 1 dan pasal 7.

⁹⁶Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 2 Tahun 1989 Bab I pasal 1

⁹⁷Selamet, *Pembangunan Masyarakat Berwawasan Partisipasi*. (Surakarta: Sebelas Maret University Press, 1994), h. 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam masyarakat yang membedakan kedudukan dan derajat antara pria dan wanita, sehingga menimbulkan perbedaan-perbedaan hak dan kewajiban.

Kedua, Usia. Dalam masyarakat terdapat perbedaan kedudukan dan derajat atas dasar senioritas, sehingga memunculkan golongan tua dan golongan muda yang berbeda-beda dalam hal-hal tertentu, misalnya menyalurkan pendapat dan mengambil keputusan. Usia produktif juga sangat mempengaruhi pola berpikir masyarakat dalam ikut serta meningkatkan kualitas masyarakat.

Ketiga, Tingkat pendidikan. Faktor pendidikan mempengaruhi masyarakat dalam berpartisipasi, karena dengan latar belakang pendidikan yang diperoleh, seseorang lebih mudah berkomunikasi dengan orang luar dan cepat tanggap terhadap inovasi pendidikan serta memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap kualitas pendidikan.

Keempat, Tingkat penghasilan. Besarnya tingkat penghasilan akan memberi peluang lebih besar bagi masyarakat untuk berperan serta. Tingkat pendapatan ini mempengaruhi kemampuan finansial masyarakat untuk berpartisipasi dalam pendanaan sekolah dan berinvestasi untuk kemajuan sekolah.

Kelima, Mata pencaharian (pekerjaan). Jenis pekerjaan seseorang akan menentukan tingkat penghasilan dan mempengaruhi waktu luang seseorang yang dapat digunakan dalam berpartisipasi, misalnya menghadiri pertemuan-pertemuan yang diadakan oleh sekolah untuk membicarakan rencana program-program sekolah mulai dari jangka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendek, menengah sampai dengan jangka panjang. Selain itu, juga mempengaruhi kesanggupan masyarakat khususnya orang tua dalam menanggung biaya pendidikan anak.⁹⁸

Selain itu, Slamet juga menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan akan terwujud sebagai suatu kejadian nyata apabila terpenuhi faktor-faktor yang mendukungnya, yaitu a) adanya kesempatan, yaitu adanya suasana atau kondisi lingkungan yang disadari oleh orang tersebut bahwa dia berpeluang untuk berpartisipasi; b) adanya kemauan, yaitu adanya sesuatu yang mendorong atau menumbuhkan minat dan sikap mereka untuk termotivasi berpartisipasi, misalnya berupa manfaat yang dapat dirasakan atas partisipasinya tersebut; dan c) adanya kemampuan, yaitu adanya kesadaran atau keyakinan pada dirinya bahwa dia mempunyai kemampuan untuk berpartisipasi, bisa berupa pikiran, tenaga, waktu, atau sarana dan material lainnya. Kemauan dan kemampuan merupakan potensi yang dimiliki oleh pelaku secara individu ataupun kelompok. Sedangkan kesempatan lebih dipengaruhi oleh situasi atau lingkungan di luar diri pelaku.⁹⁹

Berdasarkan pendapat di atas, maka pada umumnya partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu internal dan eksternal.

- d. Faktor internal yaitu mencakup karakteristik individu yang dapat mempengaruhi individu tersebut untuk berpartisipasi dalam suatu kegiatan, yaitu umur, jenis kelamin, status dalam keluarga, tingkat

⁹⁸Siti Rodliyah, *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan dan Perencanaan di Sekolah*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 56-58

⁹⁹Selamet, *op. cit*, h. 23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan, etnis, agama, bahasa, pekerjaan, tingkat pendapatan, jarak rumah dengan lokasi pekerjaan atau aktivitas dan kepemilikan tanah.

- e. Faktor eksternal adalah semua pihak luar yang berkepentingan dan mempunyai pengaruh terhadap program tersebut, antara lain mutu sekolah, dorongan pengurus Desa, tokoh masyarakat, Pemerintah Daerah, NGO, pihak ketiga (LSM, Yayasan sosial, Perguruan Tinggi)¹⁰⁰

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka faktor yang mempengaruhi partisipasi orang tua di sekolah diantaranya adalah mutu sekolah. Atau persepsi orang tua akan mutu sekolah. Atau setidaknya adanya kesempatan, yaitu adanya suasana atau kondisi lingkungan yang disadari oleh orang tersebut bahwa dia berpeluang untuk berpartisipasi;¹⁰¹

B. Tinjauan Penelitian yang Relevan

Selama ini penulis mencoba mencari telaah pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Dalam jenis instansi yang berbeda, kemungkinan memiliki kualitas pelayanan yang berbeda pula. Bahkan diantara instansi yang sejenis, tingkat kualitas pelayanan juga bisa berbeda. Beberapa penelitian yang ditemukan antara lain:

¹⁰⁰ Sunarti, "Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Perumahan Secara Kelompok" dalam *Jurnal Tata Loka*, Volume 5 Nomor 1, tahun 2003, h. 231

¹⁰¹ Siti Robiah Nurbaiti dan Azis Nur Bambang, "Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR)" dalam *Proceeding, Biology Education Conference*, Volume 14, Nomor 1, h. 224 - 228

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tesis Muhammad Wahyuddin, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, Tesisnya “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Konsumen Pada Matahari *Department Store* di Solo *Grand Mall*”, disebutkan bahwa partisipasi dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk. Salah satu faktor yang menentukan partisipasi pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).¹⁰²

Munjiati Munawaroh, (Ekonomi Manajemen Undip 2000), melakukan penelitian mengenai “Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap partisipasi pada industri pendidikan di Yogyakarta” (Studi Kasus pada Program Perguruan Tinggi yang Memperoleh Peringkat Akreditasi A dan B dari Badan Akreditasi Nasional). Hasil penelitiannya adalah tidak terdapat perbedaan kualitas jasa antara program studi yang memperoleh akreditasi A dan B pada aspek *reability*, *responsiveness*, *tangible* dan *empathy*. Namun pada aspek *assurance* mengalami perbedaan yang signifikan pada kualitas jasa antara program studi yang memperoleh akreditasi A dan B.¹⁰³

Dhony Hestung Gitomo, (Ekonomi Manajemen Undip 2009), meneliti mengenai “Pengaruh Elemen-elemen Kualitas Pelayanan dan Orientasi

¹⁰² Muhammad Wahyuddin, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari *Department Store* Solo *Grand Mall*”. Tesis Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, (Surakarta : Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2000), Tesis tidak diterbitkan.

¹⁰³ Munjiati Munawaroh, “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada *Industry Pendidikan di Yogyakarta*”, Tesis Universitas Diponegoro, (Semarang: Perpustakaan Undip Semarang, 2000), Tesis tidak diterbitkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelanggan terhadap Partisipasi Pelanggan :*Studi kasus pada PT BPR Klepu Mitra Kencana*”. Dari kelima variabel, kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh paling kuat terhadap partisipasi pelanggan, sedangkan variable bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh paling rendah diantara variabel lainnya.¹⁰⁴

Atika Rahma dan Hartoyo melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar”. Tingkat kepuasan yang dilaporkan langsung (*direct reported satisfaction*) menunjukkan bahwa baik responden di SD maupun di SMP memiliki tingkat kepuasan cukup puas danpuas terhadap sembilan atribut pelayanan pendidikan dasar. Baik ayah dan ibu di SD dan SMP, serta kota dan luar kota termasuk ke dalam kategori puas, namun ayah dan ibu yang lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan pendidikan berada pada kelompok contoh SMP dan kota. Skor CSI terhadap pelayanan pendidikan dasar sebesar 0,709, artinya responden merasa puas terhadap pelayanan pendidikan dasar yang disediakan di sekolah. Berdasarkan tingkat pendidikan contoh, baik ayah dan ibu di SD dan SMP, serta kota dan luar kota termasuk ke dalam kategori puas. Namun, responden yang lebih banyak merasa puas berada pada tingkat SD dan kota. Penelitian ini berdasarkan pada

¹⁰⁴ Dhony Hestung Gitomo, “Pengaruh Elemen-Elemen Kualitas Pelayanan dan Orientasi Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (*Studi kasus pada PT BPR Klepu Mitra Kencana*)”, Tesis Universitas Diponegoro, (Semarang: Perputakaan Undip Semarang, 2000), Tesis tidak diterbitkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karakteristik orang tua siswa dalam mengukur tingkat kepuasan orang tua siswa dan dilakukan hanya pada kelas 6 SD.¹⁰⁵

Aniek Indrawati menulis tentang “Pengaruh Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang”. Hasil temuan dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang belum sepenuhnya memuaskan konsumen, karena nilai harapan konsumen masih lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang ditunjukkan oleh lembaga lembaga tersebut. Pada penelitian ini menekankan kepada lembaga pendidikan mental aritmetika.¹⁰⁶

Dari beberapa kajian pustaka yang peneliti paparkan menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti belum pernah dilaksanakan orang lain karena kajian dalam penelitian ini meneliti pada jenjang pendidikan tingkat menengah sedangkan pada penelitian di atas mengkaji pada perguruan tinggi dan lingkup ekonomi. Akan tetapi dari beberapa penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa factor paling berpengaruh pada partisipasi pengguna jasa adalah factor pelayanan. Semakin baik pelayanan yang

¹⁰⁵ Atika Rahma dan Hartoyo, “Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar” dalam *Jurnal Pendidikan*, Vol. 3, No. 2, Agustus/2010, hlm. 170

¹⁰⁶ Aniek Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen”, hlm. 34, dalam <http://fe.um.ac.id/wpcontent/uploads/2009/10/4-Aniek-Indrawati.pdf>, diakses 06 Desember 2018



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan oleh instansi termasuk lembaga pendidikan maka semakin tinggi tingkat partisipasi pelanggannya. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk pelayanan yang diberikan oleh instansi atau juga lembaga pendidikan maka akan semakin rendah tingkat partisipasi pelanggannya.

Kemudian terkait dengan partisipasi adalah *Pertama*, Penelitian Mutohirin, “Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Agama Islam Di Madrasah Ibtidaiyah Mathlabul Ulum Dukuhtengah Ketanggungan Brebes”. Dari hasil penelitian yang dilakukan Mutohirin di Desa Dukuhtengah merupakan wilayah yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Sebagai umat Islam sudah sepatutnya ikut serta mendukung keberadaan Madrasah Ibtidaiyah Mathlabul Ulum (MIMU) dan Pendidikan yang ada dengan tujuan meningkatnya kualitas pendidikan pada umumnya dan pendidikan agama Islam pada khususnya.¹⁰⁷

Kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Mathlabul Ulum (MIMU) adalah bentuk partisipasi pertama dan utama. Tanpa adanya kesadaran dan kepedulian tersebut maka Madrasah Ibtidaiyah Mathlabul Ulum (MIMU) tidak akan bisa mendapatkan kerjasama dan melibatkan masyarakat dalam kegiatan di Madrasah. Karena dengan kerja sama yang terjalin dengan baik antara masyarakat maupun pihak lain dan Madrasah, maka perhatian dan kepedulian masyarakat akan lebih meningkat. Setelah peneliti melakukan penelitian, dapat diketahui bahwa partisipasi masyarakat desa Dukuhtengah cukup baik terhadap peningkatan

¹⁰⁷ Mutohirin, *Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Agama Islam Di Madrasah Ibtidaiyah Mathlabul Ulum Dukuhtengah Ketanggungan Brebes* (Institut Agama Islam Negeri Walisongo: Semarang 2008), h. 79-80

kualitas pendidikan agama Islam, tidak hanya dalam bentuk fisik dan finansial saja. Akan tetapi partisipasi lain seperti partisipasi dalam bentuk jasa dan pikiran sangat diperhatikan. Hal ini dapat dilihat dari kepercayaan masyarakat yang besar dengan menyekolahkan anak-anaknya untuk mendapatkan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Mathlabul Ulum (MIMU), menjadi pembimbing dan pelatih kegiatan ekstra kurikuler, menjadi tenaga pengajar dan lain-lain. Berbagai partisipasi yang diberikan oleh masyarakat Dukuh Tengah terhadap pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Mathlabul Ulum (MIMU) dengan tujuan meningkatnya kualitas pendidikan agama Islam.

Bentuk-bentuk partisipasi masyarakat dapat dikategorikan dalam 4 bentuk partisipasi yang antara lain: 1). Partisipasi pikiran (psychological participation), yang berupa sumbangan pengalaman atau pengetahuan yang diberikan dalam setiap pertemuan, diskusi atau rapat yang melibatkan masyarakat sehingga menghasilkan suatu kesepakatan dan keputusan sesuai dengan mufakat. 2). Partisipasi tenaga (physical participation), yang berupa tenaga, waktu, keahlian yang di berikan pada saat madrasah sedang maupaun akan mengadakan kegiatan seperti rehabilitasi gedung madrasah. 3). Partisipasi barang (material participation), dalam hal ini partisipasi yang di berikan dapat berupa barang-barang atau sarana prasarana yang dibutuhkan oleh Madrasah tanpa melihat kuantitas dari partisipasi tersebut. 4). Partisipasi uang (money participation), masyarakat dapat berpartisipasi dengan memberikan sejumlah uang baik diminta maupun atas kesadarannya sendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembaga pendidikan yang dijadikan sebagai obyek penelitian oleh peneliti disini ialah SMA Simpang Gaung Desa Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui hubungan manajemen pelayanan lembaga pendidikan SMASimpang GaungDesa Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir perlu menggunakan 5 variabel penilaian sebagaimana cara yang digunakan oleh beberapa peneliti di atas mengenai partisipasi konsumen, diantaranya ialah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

C. Kerangka Berfikir

Dalam penelitian ini, pengaruh manajemen mutu pelayanan pendidikan terhadap tingkat partisipasi orang tua siswa ialah timbal balik antara lembaga pendidikan dengan orang tua siswa yang meliputi kualitas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dalam proses memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan yang mencakup produk barang atau jasa dalam lembaga pendidikan.

Perlu untuk dimengerti bahwa lembaga pendidikan yang baik adalah lembaga pendidikan yang dapat menjadikan pelanggan terpenuhi kebutuhan yang di inginkannya. Dalam dunia ekonomi dikenal dengan *Total Quality Management (TQM)* yang misi utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Banyak masyarakat mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan lembaga pendidikan itu juga dipengaruhi oleh sesuai dan tidaknya layanan lembaga pendidikan itu dengan kebutuhan pelanggan, bukan hanya apa yang terbaik bagi mereka menurut lembaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan. Akan tetapi fokus terhadap pelanggan bukan berarti terus memenuhi tuntutan dan persyaratan segalanya.

Partisipasi warga sekolah sangat ditentukan oleh persepsi, pengetahuan, motivasi, sikap, kesadaran dan pemahaman warga sekolah terhadap kondisi lingkungan hidup di sekolah. Artinya, persepsi orang tua tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh sekolah, maka akan meningkatkan partisipasi orang tua.¹⁰⁸

Sebagian orang tua pada umumnya kurang menerima informasi yang detail sebagaimana siswa-siswa yang setiap hari berada di lingkungan sekolah. Dengan adanya hal yang demikian itu, maka harapan-harapan para orang tua siswa terhadap lembaga pendidikan beraneka macam dan juga ada yang bertentangan antara orang tua yang satu dengan yang lainnya. Dengan adanya kemauan yang bertentangan tersebut sehingga lembaga pendidikan mendapatkan kesulitan ketika akan memutuskan perkara atau membentuk program yang akan dilaksanakan. Sebagai lembaga pendidikan yang baik, ketika mengalami permasalahan seperti bertentangannya antara pelanggan satu dengan pelanggan lainnya hendaknya mampu untuk menyelesaikannya, misalnya dengan cara ambil suara terbanyak dari pelanggan atau dengan cara lain yang sekiranya tetap menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, maka akan semakin baik pula partisipasi orang tua terhadap sekolah

¹⁰⁸Lihat Veronika Wawo, dkk, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Warga Sekolah dalam Program Sekolah Berwawasan Lingkungan dan Mitigasi Bencana di SMA Negeri 5 Kupang", dalam *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, Volume 21, Nomor 2, Oktober 2014,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menyekolahkan anaknya. Sebaliknya, semakin rendah pelayanan yang diberikan, maka akan rendah pula partisipasi orang tua siswa.

D. Konsep Operasional

1. Manajemen pelayanan yang baik dapat dilihat dari indicator sebagai berikut ;

No	Dimensi	Deskriptor
1	<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas pendukung memadai 2. Penampilan fisik menarik 3. Kebersihan ruang kelas 4. Kebersihan ruang tunggu 5. Kelengkapan peralatan sekolah
2	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur administrasi sederhana 2. Informasi yang disampaikan akurat 3. Ketepatan jadwal masuk dan pulang 4. Urusan administrasi yang mudah
3	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang cepat 2. Guru dan staf cepat tanggap
4	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para guru yang sudah sertifikasi 2. Tingkat Pendidikan guru dan staff 3. Kepala sekolah yang memiliki pengetahuan yang luas tentang pendidikan 4. Sikap guru dan staf yang sopan/ramah
5	<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem tidak berbelit – belit 2. Informasi yang jelas 3. Keramahan staff 4. Pelayanan yang sama

2. Tingkat partisipasi orang tua siswa dapat dilihat dari indicator sebagai berikut :

No	Dimensi	Deskriptor
1	Pikiran (<i>Psychological participation</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ikut menyumbangkan gagasan atau pemikiran, 2. Kehadiran dalam rapat, 3. Memberi tanggapan dalam rapat
2	Tenaga (<i>Physical participation</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ikut terlibat dalam perencanaan sekolah 2. Ikut terlibat dalam pelaksanaan kegiatan sekolah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		3. Ikut terlibat dalam aksi-aksi sosial di sekolah
3	Keahlian (<i>Participation with skill</i>).	Ikut terlibat membangun sekolah sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh orang tua siswa
4	Barang (<i>Material participation</i>).	Menyumbangkan barang-barang yang dapat menunjang proses pembelajaran di sekolah
5	Uang (<i>Money participation</i>).	Ikut berkontribusi dalam bentuk uang atau iuran bulanan untuk menunjang keberhasilan siswa di sekolah

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.¹⁰⁹ Sedangkan rumusan hipotesis yang merupakan jawaban dari rumusan masalah itu adalah sebagai berikut ;

H_0 = Tidak terdapat hubungan antara manajemen mutu pelayanan pendidikan dengan partisipasi orang tua siswa di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen mutu pelayanan pendidikan dengan partisipasi orang tua siswa di SMA Negeri Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

¹⁰⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 96.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Bentuk penelitian yang penulis lakukan ialah dalam kategori penelitian lapangan yang menggunakan metode *survey*. Metode *survey* yaitu cara mengambil sampel dari satu populasi dan kuesioner sebagai alat pengukuran data yang pokok.¹¹⁰ Setelah data terkumpul dari kuesioner, kemudian data akan di olah menggunakan analisis regresi. Perlu dipahami bahwasanya analisis regresi merupakan teknik untuk memprediksi nilai suatu variable dari nilai variable lain berdasarkan asumsi adanya hubungan linier.¹¹¹ Jadi dalam penelitian ini penulis memerlukan informasi dengan memprediksikan bagaimana manajemen pelayanan mutu pendidikan terhadap tingkat partisipasi orang tua siswa di SMA Simpang Gaung Desa Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

B. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah manajemen mutu pelayanan pendidikan dan tingkat partisipasi, sementara yang menjadi subyek penelitian adalah orang tua siswa di SMA Simpang Gaung Desa Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

¹¹⁰ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik I*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, tahun 2002), Edisi II, h. 228.

¹¹¹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung :Alfabeta, Tahun 2006), h. 57-58.

C Hak cipta milik UIN Suska Riau Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuh-tumbuhan dan peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian.¹¹² Penelitian ini populasinya adalah seluruh orang tua siswa di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir, sebanyak 1004 orang tua siswa yang terbagi masing-masing SMA di Kecamatan Gaung. Yaitu 468 orang tua siswa di SMAN 1 Kecamatan Gaung, 236 orang tua di SMAN 2 Kecamatan Gaung, serta 300 orang tua siswa di SMA Kecamatan Gaung.

Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini penulis mengambil patokan dari pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan :

“Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% – 25% atau lebih.”¹¹³

Berdasarkan pendapat tersebut, maka sampel dalam penelitian ini 10% dari 1004 orang tua siswa adalah 104 orang tua siswa. Sedangkan pengambilan *sampling*-nya digunakan sampel yang representatif adalah secara acak atau *random*. Pengambilan sampel secara acak berarti setiap individu dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel.

¹¹²Hermawan Rasito, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), h. 49

¹¹³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), h. 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$N_1 = \frac{n}{N} x N_1$$

Keterangan :

- n_1 = banyaknya sampel di setiap SMA
- n = banyaknya populasi di setiap SMA
- N = banyaknya populasi seluruh SMA
- N_1 = banyaknya sampel penelitian

Tabel 3.1
Sampel Penelitian

SMA	N1	n1
SMA N 1	468	48
SMA N 2	236	24
SMA Gaung	300	31
	1004	104

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis mengambil data primer. Adapun data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan dengan teknik sebagai berikut :

1. Angket

Metode angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.¹¹⁴ Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹¹⁵ Tujuan penyebaran angket yaitu mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir

¹¹⁴*Ibid*, h. 151.

¹¹⁵Sugiyono, *op. cit*, h. 142.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.¹¹⁶

Teknik ini digunakan untuk mengetahui manajemen mutu pelayanan dan tingkat partisipasi orang tua siswa di SMA Simpang Gaung Desa Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis (dokumen) yang berupa arsip-arsip yang ada hubungannya dengan penelitian ini.¹¹⁷

E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Sebagaimana disebutkan di atas, bahwa teknik pengambilan data atau instrument dalam penelitian ini adalah angket. Angket penelitian dibuat dan disusun sesuai dengan dengan indikator pada setiap variable. Jenis pengukuran baik manajemen mutu pelayanan maupun tingkat partisipasi orang tuasiswa di SMA Simpang Gaung Desa Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir dalam penelitian ini, menggunakan skala likert. Skala likert ini berisi pernyataan sistematis untuk menunjukkan sikap responden terhadap pernyataan dalam angket. Indeks ini mengasumsikan bahwa masing-masing kategori jawaban memiliki intensitas yang sama.

¹¹⁶Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), cet.4, h.26.

¹¹⁷Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, jilid 1, (Yogyakarta : Andi, 2002), h. 133

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanggapan responden terhadap item-item pada setiap variable, baik pada supervisi kepala sekolah maupun disiplin mengajar guru guru, dikelompokkan menjadi lima jawaban yaitu;

Untuk Variabel X:

SB = Sangat Baik
 B = Baik
 KB = Kurang Baik
 TB = Tidak Baik
 STB = Sangat Tidak Baik

Untuk Variabel Y:

SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 KS = Kurang Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

Adapun pengembangan tahapan instrument ditempuh dengan beberapa tahapan, yaitu:

1. Membahas teori-teori yang berhubungan variable-variabel yang diteliti;
2. Menyusun dimensi dan indikator-indikator dari setiap variable;
3. Menyusun kisi-kisi instrument;
4. Menyusun butir-butir pernyataan dan menetapkan skala pengukurannya;
5. Melakukan uji coba instrument. Uji coba dilakukan dengan melihat validitas dan reliabilitas instrument.
6. Menentukan instrument yang dianggap memiliki validitas dan reliabilitas yang baik, akan dipakai menjadi instrument baku untuk mengumpulkan data penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam prosedur tersebut, dijelaskan bahwa diantara prasyarat dalam penyusunan angket adalah melakukan uji coba angket. Uji coba ini dilakukan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas angket. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen.¹¹⁸ Sebuah instrumen dikatakan valid apabila instrumen itu mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengukur data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Berdasarkan cara pengujiannya, validitas dibedakan menjadi dua macam yaitu validitas internal dan validitas eksternal.

Uji validitas item digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur obyeknya. Sebuah item akan disebut valid, ketika ada korelasi yang kuat dengan skor total.¹¹⁹ Dalam mengukur validitas keabsahan butir instrument atau keabsahan internal instrumen, dilakukan dengan cara menganalisis hubungan antara skor tiap butir dan skor total, dengan menggunakan rumus *Product Moment*. Perhitungan tersebut menghasilkan butir yang valid dan yang tidak valid. Dengan rumus sebagai berikut :

¹¹⁸ Arikunto, *op. cit*, h. 144

¹¹⁹ DuwiPrayitno, *BelajarcepatOlah Data Statistikdengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$r_{hitung} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana:

r_{hitung}	=	Koefisien korelasi
$\sum X_i$	=	Jumlah skor item
$\sum Y_i$	=	Jumlah skor total (seluruh item)
N	=	Jumlah responden

Kriteria yang digunakan untuk uji coba keabsahan butir instrument adalah r_{hitung} dalam taraf signifikan $\alpha = 0.05$ dengan $n = 15$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dianggap valid. Demikian pula sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dianggap tidak valid dan tidak dipakai dalam penelitian/drop. Sedangkan perhitungannya menggunakan *Statistic Package for Social Science (SPSS) for Windows Release 22*.

Uji coba dilakukan terhadap 15 orang yang memiliki karakteristik yang sama dengan responden dalam penelitian ini, yaitu orang tua siswa di SMA Simpang Gaung Desa Simpang Gaung Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir.¹²⁰

Adapun prosedur uji validitas dalam penelitian ini adalah, sebagaimana yang disebut oleh Duwi Prayitno, sebagai berikut :

1. Buka Program SPSS 22
2. Klik Variabel View pada SPSS data editor

¹²⁰Lihat Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, tahun 2011), h. 132 – 133.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pada kolom **Name** baris pertama sampai 30 diisi dengan S1 (Soal 1), S2, S3, S4, dan seterusnya. Kemudian pada kolom terakhir ketik **Total** (total dari jumlah item).
4. Klik Data View untuk membuka Data View.
5. Isi data-data sesuai dengan item-item soal dan item total.
6. Selanjutnya klik **Analyze > Correlate > Bivariate**.
7. Pada kotak **Bivariate Correlations** masuk ke semua variabel ke kotak **Variables**

Hasilnya adalah sebagai berikut :

TABEL III.1
RANGKUMAN HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X

No. Soal	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Status
P1	.521*	0.514	Valid
P2	.862**	0.514	Valid
P3	.535*	0.514	Valid
P4	.769**	0.514	Valid
P5	.762**	0.514	Valid
P6	.924**	0.514	Valid
P7	.697**	0.514	Valid
P8	.757**	0.514	Valid
P9	.828**	0.514	Valid
P10	.789**	0.514	Valid
P11	.860**	0.514	Valid
P12	.550*	0.514	Valid
P13	.860**	0.514	Valid
P14	.763**	0.514	Valid
P15	.723**	0.514	Valid
P16	.847**	0.514	Valid
P17	.734**	0.514	Valid
P18	.818**	0.514	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P19	.828**	0.514	Valid
P20	.560*	0.514	Valid
P21	.703**	0.514	Valid
P22	.968**	0.514	Valid
P23	.638*	0.514	Valid
P24	.968**	0.514	Valid

Sumber: *Data diolah tahun 2019*

Nilai r_{Tabel} diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05

dengan uji $N = 15$. Maka didapat r_{Tabel} adalah 0.514 (lihat table lampiran r_{Tabel}). Berdasarkan table tersebut, maka nilai *Total Correlation* lebih besar dari 0.514. Misalnya pada soal nomor 1 ($0.521 > 0.514$).

TABEL III.2
RANGKUMAN HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL Y

No. Soal	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Status
P1	.853**	0.514	Valid
P2	.548*	0.514	Valid
P3	.958**	0.514	Valid
P4	.804**	0.514	Valid
P5	.763**	0.514	Valid
P6	.958**	0.514	Valid
P7	.819**	0.514	Valid
P8	.612*	0.514	Valid
P9	.914**	0.514	Valid
P10	.943**	0.514	Valid
P11	.855**	0.514	Valid
P12	.943**	0.514	Valid
P13	.951**	0.514	Valid
P14	.910**	0.514	Valid
P15	.620*	0.514	Valid
P16	.898**	0.514	Valid
P17	.853**	0.514	Valid
P18	.573*	0.514	Valid
P19	.791**	0.514	Valid
P20	.742**	0.514	Valid

Data diolah tahun 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagaimana pada variable sebelumnya, perhitungan pada variable ini juga sama, yaitu nilai r_{Tabel} diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dengan $N = 15$. Maka didapat r_{Tabel} adalah 0.514 (lihat table lampiran r_{Tabel}).

Sementara uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument sudah baik.¹²¹ Untuk mengetahui reliabilitas instrument dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus alpha, sementara perhitungannya menggunakan *Statistic Package for Social Science (SPSS) for Windows Release 22*.

Adapun Prosedur Uji Reliabilitas mengikuti Duwi Prayitno, dalam buku *belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, yaitu sebagai berikut :

1. Buka Program SPSS 22
2. Klik Variabel View pada SPSS data editor
3. Pada kolom **Name** baris pertama sampai 30 di isi dengan S1 (Soal 1), S2, S3, S4, dan seterusnya. Kemudian pada kolom terakhir ketik **Total** (total dari jumlah item).
4. Klik Data View untuk membuka Data View.
5. Isi data-data sesuai dengan item-item soal dan item total.
6. Selanjutnya klik **Analyze > Scale > Reliability Analysis**.

¹²¹ *Ibid*, h. 154

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemudian untuk menentukan tingkat reliabilitas, menggunakan rumus sebagai berikut :

TABLE III.3
KRITERIA INDEKS RELIABILITAS

No	Interval	Kriteria
1	< 0,200	Sangat rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,000	Sangat tinggi

Sumber: <http://ssantoso.umpo.ac.id/>

Lihat juga Duwi Prayitno (2012: 120 – 123)

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan *Statistic Package for Social Science (SPSS) foWindows Release 22* dan sebagaimana prosedur di atas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL III.4
HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	30

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS tersebut di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (lihat kotak *Reliability Statistics*) sebesar 0,967. Apabila merujuk pada Kriteria Indeks Reliabilitas di atas, maka nilai Variabel X dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi atau sangat andal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABEL III.5
HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.973	30

Sebagaimanapada variable X, maka hasil pengolahan data SPSS menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (lihat kotak *Reliability Statistics*) sebesar 0,973. Apabila merujuk pada Kriteria Indeks Reliabilitas diatas, maka nilai Variabel Y dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi atau sangat andal.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Teknik digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu antara manajemen mutu pelayanan (X) terhadap partisipasi orang tua siswa (Y). Selain itu juga untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh manajemen mutu pelayanan (X) terhadap partisipasi orang tua siswa (Y). Sebelum dilakukan analisis data dengan regresi linier sederhana perlu terlebih dahulu diuji syarat-syarat dalam analisis tersebut yaitu Uji Linieritas Garis Regresi. Adapun perhitungannya menggunakan *Statistic Package for Social Science SPSS*)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam analisis ini penulis membuat interpretasi dari hasil analisis regresi dua prediktor dengan skor mentah yang telah diketahui dengan jalan membandingkan antara hasil F_{reg} dengan F_{tabel} untuk taraf signifikansi 1% atau 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bila F_{reg} yang diperoleh yaitu sama atau lebih besar dari harga F_{tabel} yang ada pada tabel ($F_{teoritis}$) pada taraf signifikansi 1% atau 5% maka harga $F_{regresi}$ yang diperoleh berarti signifikan atau hipotesis diterima.
- b. Bila F_{reg} yang diperoleh itu lebih kecil dari harga F_{tabel} yang ada pada tabel ($F_{teoritis}$) pada taraf signifikansi 1% atau 5 % maka harga $F_{regresi}$ yang diperoleh berarti tidak signifikan atau hipotesis ditolak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bahwa tingkat manajemen mutu pelayanan di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir, telah mencapai 77,28% dari nilai 100% yang diharapkan. Artinya, hanya perlu 22,72% saja, mutu pelayanan di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir akan mencapai 100%.
2. Bahwa tingkat partisipasi orang tua di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir, telah mencapai 93,76% yang diharapkan. Sementara hasil yang diharapkan adalah 100%. Artinya, hanya perlu 6,24% saja, partisipasi orang tua di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir akan mencapai 100%.
3. Bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara manajemen mutu pelayanan dengan partisipasi orang tua di SMA Negeri Kecamatan Gaung, baik pada taraf signifikansi 5 % maupun pada taraf signifikansi 1 %. Sementara hubungan manajemen mutu pelayanan dengan partisipasi orang tua di SMA Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebesar 60.8%, sedangkan sisanya yaitu 39,2% dipengaruhi oleh variabel lain selain mutu pelayanan. Kesimpulan terhadap hasil tersebut, memiliki standar kesalahan estimasi sebesar 1.756.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut.

Pertama, Kepada para majlis guru SMA se Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir sebagai penyelenggara kegiatan-kegiatan pembelajaran hendaknya mengadakan kegiatan evaluasi program kegiatan dimana diikuti oleh seluruh guru dan stakeholder sekolah sebagai sarana diskusi bersama dengan maksud untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh sekolah;

Kedua, Kepala sekolah hendaknya memberikan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung terlaksananya partisipasi orang tua di sekolah. Misalnya, memberikan fasilitas kepada para orang tua. Hal tersebut juga bertujuan memberi penghargaan sebagai suatu sikap menghargai atas adanya partisipasi orang tua siswa.

Ketiga, Setiap kegiatan sekolah, harus memperoleh dukungan yang partisipatif dari orang tua siswa, misalnya membuat program kerja, membuat tata tertib bagi siswa, serta membantu mengawasi kegiatan pembelajaran di rumah masing-masing.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- A. R. Shaleh, *Pendidikan Agama dan Pembangunan Watak Bangsa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2005)
- Abdul dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Abu Ahmadi & Widodo Supriyono. *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta. 2004)
- Ahmad Slamet, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Semarang: UNNES Press, 2007)
- Alwi Hasan, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005)
- Britha Mikkelsen, *Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya-upaya Pemberdayaan: sebuah buku pegangan bagi para praktisi lapangan*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2011)
- Dhony Hestung Gitomo, “*Pengaruh Elemen-Elemen Kualitas Pelayanan dan Orientasi Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT BPR Klepu Mitra Kencana)*”, Tesis Universitas Diponegoro, (Semarang: Perputakaan Undip Semarang, 2000), Tesis tidak diterbitkan.
- E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional: Dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*. (Bandung: Rosda Karya, 2007)
- Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, terjemahan Dr. Ahmad Ali Riyadidan Fahrurrozi, M. Agdan (Yogyakarta: IRCISOD, 2006),
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002)
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia. 2009), h. 15
- Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, tahun 2008)
- Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ketiga, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Henry L Sisk, *Principles of Management* (Ohio: South Western Publishing Company, 1969)

Ibrahim Ishmat Mutowidan Amin Ahad Hasan, *Al-Ushul al Idariyah li al Tarbiyah*, (Ar-Riyadh: Dar al Syuruq, 1996)

Ibrahim Ishmat Mutthowi, *Al-Ushul Al-Idariyah li al-Tarbiyah*, (Riyad: Dar al-Syuruq, 1996), h. 13.

Irianto Djoko Pekik. *Pendidikan Kebugaran Jasmani yang Efektif dan Aman*. (Yogyakarta: Lukman Offset. 2000)

J. Pangkyim, *Manajemen suatu Pengantar*, (Jakarta: Gladia Indonesia,1982), h. 38.

James H. Donnelly. JR., *Fundamentals of Management*, (Irwin Dorsey: Business Publications, 1981)

John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia, 2000)

Julina, “Menuju Kepuasan Pelanggan melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan”, dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* Vol. 01 No. 01, 2001.

K. Marjoribanks, *Family And School Capital: Towards A Context Theory Of Students’ School Outcomes*. (Dordrecht, Netherlands: Kluwer Academic, 2002)

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: Balai Pustaka (2005)

M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)

Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 1988).

Mardanu, *Peranan Orang Tua dalam Upaya meningkatkan Mutu Pendidikan Anak*. (Jakarta: Cakrawala Pendidikan, 1997)

Mohammad Ali,& Muhammad Asrori. *Psikologi Remaja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008),

Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press)

Muhammad Wahyuddin, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store Solo Grand Mall”. *Tesis* Pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, (Surakarta : Perpustakaan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2000)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- MunjiatiMunawaroh, “*Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industry pendidikan di Yogyakarta*”, Skripsi Universitas Diponegoro, (Semarang: Perputakaan Undip Semarang, 2000)
- Musfirotun Yusuf, *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005)
- Mutohirin, *Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Agama Islam Di Madrasah Ibtidaiyah Mathlabul Ulum Dukuh Tengah Ketanggungan Brebes* (Institut Agama Islam Negeri Walisongo: Semarang 2008)
- Muzayyin Arifin, *Filsafat Pendidikan Islam*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003).
- Nasruddin, “Kerjasama orang tua dan guru dalam meningkatkan prestasi belajar anak”. Dalam *Jurnal Serambi Ilmu* vol. 7 no. 1
- Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*, (Bandung: Remaja Rosda Karya Cet. ke-1, 1990)
- Parasuraman, dkk., “SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Retailing*, 64, 1, 1988,
- Peter. P. Schoderbek, *Management*, (San Diego: Harcourt Broce Javano Vich, 1988)
- Philip Kotler, dkk., *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, (terjemahan Pandy Ciptono, Yogyakarta: Andy and Pearson Education Asia, 1999)
- Philips Kottler. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control & Edition*. (New Jersey: Prentice Hall Inc, 1997)
- Purnawanti, *Aspirasidan Partisipasi Orang Tua Terhadap Pendidikan Anak (Kasus pada Pedagang Kaki Lima di Kecamatan Wonopringgo Kabupaten Pekalongan)*. (FIP: UNNES 2005)
- Purwa Udiutom, “Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011”, dalam *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa* edisi I/ 2011,
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2. (Jakarta: Salemba Empat, 2008)
- Randall B. Dunham & John L. Pierce, *Management*, (Illinois: Scott Foreman Co. 1989)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Richar F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (terjemahan Hesty Widyaningrum) (Jakarta: PPM, 2004)
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), cet.4
- Sabri M Alisuf, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PedomanIlmu Jaya, 1995), h. 14-15
- Santoso Sastropetro R.A, *Partisipasi, Komunilasi, Persuasi, dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional*, (Bandung: Alumni. 1988)
- Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978)
- Sasrapoetra, *Partisipasi, Komunikasi, Persuasi, dan Disiplin dalam Pembangunan Nasional*. (Bandung: Alumni, 1988)
- Sastropetro, Santoso R.A. *Partisipasi, Komunilasi, Persuasi, dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional*. (Bandung: Alumni 1988)
- Sediono, dkk, *Paket Pelatihan Awal untuk Sekolah dan Masyarakat Menciptakan Masyarakat Peduli Pendidikan Anak Program MBS*. (Jakarta: Depdiknas, Unesco, Unicef, Nzaid. 2003)
- Siti Irene Astuti D, *desentralisasi dan partisipasi dalam pendidikan*, (Yogyakarta: UNY 2011)
- Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mengaruhnya*(Jakarta: RinekaCipta, 2003), Cet. 4.
- Soegabio Admodiwiro, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: PT Arda Dizya Jaya, 2000), h. 5.
- Sondang P. Siagian, *Filsafat Administarsi*, (Jakarta: Haji Masagung, 1989)
- Sugiyono, *Metode Hermawan Rasito, Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998)
- Suhendi, Hendi dan Ramdani Wahyu. *Pengantar Studi Sosiologi Keluarga*, (Bandung: Pustaka Setia. 2001),
- Sundariningrum, *Klasifikasi Partisipasi*, (Jakarta: Grasindo 2001),
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, jilid 1, (Yogyakarta : Andi, 2002),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, Tahun 1995)

Thamrin Nasution dan Nurhalijah Nasution, *Peran Orang Tua dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Anak*, (Jakarta: BPK Agung Mulia, 1989),

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 2 Tahun 1989 Bab I pasal 1

UU SPN No. 20 Tahun 2003 pasal 1 dan pasal 7.

Widnaningsih dalam Indah Pertiwi. *Pengertian Orang Tua*. 2010,

Winardi, *Asas-asas Manajemen*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1983), h. 4.

Yayuk Handayani, "Partisipasi Mahasiswa FIP dalam Kegiatan Kemahasiswaan di IKIP Yogyakarta". *Thesis*, FIP: UNY, 1988)